



**INSTITUCIJA ELEKTRONSKOG NOVCA
CHIP CARD A.D. BEOGRAD**

11042 Beograd, Bose Milićević broj 8

01Broj: IEN/07/2021

Beograd, 07.07.2021. godine

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

SA ELEKTRONSKIM NOVCEM

Beograd, 2021. godine

INSTITUCIJA ELEKTRONSKOG NOVCA

CHIP CARD A.D. BEOGRAD

01Broj: IEN/07/2021

Beograd, 07.07.2021. godine

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

SA ELEKTRONSKIM NOVCEM

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: **Izdavalac elektronskog novca ili Izdavalac**) u skladu sa Zakonom o platnim uslugama

OSNOVNI PODACI O IZDAVAOCU:

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

Skraćeno poslovno ime: Chip Card a.d. Beograd

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

Matični broj: 17564374

Poreski broj: 103425560.

Internet stranica Izdavaoca: www.chipcard.rs

Kontakt podaci:

E-mail: office@chipcard.rs

Telefon: 011/30 40 921

Kontakt podaci podaci ovlašćenog lica za zaštitu podataka o ličnosti nalaze se na Internet stranici: www.chipcard.rs.

Nadzor nad poslovanjem Izdavaoca elektronskog novca obavlja Narodna banka Srbije, ul. Kralja Petra 12, 11000 Beograd. Izdavalac je upisan u Registar institucija elektronskog novca kod Narodne banke Srbije pod brojem:.

ZNAČENJE POJMOVA:

Elektronski novac – označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata ga fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca.

Elektronski novčanik – mesto/partija u softverskom sistemu Izdavaoca za evidenciju elektronskog novca gde se čuva digitalna informacija o elektronskom novcu.

Imalac elektronskog novca ili korisnik- fizičko lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac i koje koristi elektronski novac za plaćanje robe ili usluga kod prihvatioca elektronskog novca.

Prihvatilac elektronskog novca ili trgovac – privredno društvo ili drugo pravno lice, preduzetnik ili drugo fizičko lice koje obavlja registrovanu delatnost u Republici Srbiji i sa kojim Izdavalac elektronskog novca ima zaključen ugovor o prihvatanju elektronskog novca za prodatu robu ili usluge na prodajnim mestima.

Klijent – Korisnik i prihvatilac elektronskog novca u smislu odredbi ovih Opštih uslova.

Prodajno mesto - fizički prodajni objekat ili internet (e-commerce) prodajno mesto trgovca na kojem korisnik može izvršiti plaćanje elektronskim novcem za kupljenu robu ili usluge.

POS prodajna aplikacija - aplikacija na prodajnom mestu prihvatilaca elektronskog novca koja je instalirana na POS terminalu (fizičkom ili virtuelnom) prihvatilaca elektronskog novca.

Jedinstvena šifra transakcije - šifra na bazi koje se registruje svaka promena stanja u elektronskom novčaniku (dopuna, potrošnja ili otkup elektronskog novca).

Namenska mobilna aplikacija elektronskog novca - namensko aplikativno softversko rešenje prilagođeno za upotrebu na mobilnim telefonima korisnika koje omogućava korisniku registraciju, dopunu, korišćenje, pregled stanja i otkup elektronskog novca.

Korisnička šifra (PIN) – šifra koju kreira potencijalni korisnik/imalac elektronskog novca prilikom registracije i koristi je u cilju autentifikacije i korišćenja elektronskog novca.

Šifra novčanika (WIN) – generiše se od strane Izdavaoca i dostavlja se registrovanim korisnicima u cilju izvršavanja dopuna, korišćenja, otkupa elektronskog novca i gašenja elektronskog novčanika;

Jednokratna šifra (OTP) je šifra koju generiše sistem Izdavaoca elektronskog novca kao drugi faktor identifikacije imaoca elektronskog novca/korisnika.

Sredstvo za komunikaciju na daljinu - svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva klijenta i predstavnika Izdavaoca (npr. internet, elektronska pošta, telefaks, telefon).

Ugovor na daljinu – ugovor koji se može zaključiti upotrebom sredstva komunikacije na daljinu u formi elektronskog dokumenta, uz korišćenje kvalifikovanog elektronskog potpisa, u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronski potpis ili ugovor na koji je klijent dao saglasnost u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Podatak o ličnosti – svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji identitet je određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je identifikacioni broj, podatak o lokaciji, identifikator u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog, odnosno više obeležja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta.

Trajni nosač podataka - svako sredstvo koje klijentu omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi njihovog čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice, hard disk računara, elektronska pošta, mobilni telefon i kartica na kojima se može sačuvati SMS poruka i sl.);

Poslovni dan je radni dan od 08:00 do 16:00 časova.

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Predmet

Opštim uslovima poslovanja sa elektronskim novcem (u daljem tekstu: "**Opšti uslovi**") uređuju se prava i obaveze Institucije elektronskog novca - Chip Card-a a.d. Beograd, kao izdavaoca elektronskog novca (u daljem tekstu: "**Izdavalac**") i imaoca/korisnika elektronskog novca ili trgovaca/prihvatilaca elektronskog novca, kao klijenata (u daljem tekstu zajedno su označeni kao "**klijenti**") u vezi sa izdavanjem i prihvatanjem elektronskog novca i pružanjem platnih usluga u izvršavanju transakcija sa elektronskim novcem.

Transakcije elektronskim novcem iz ovih Opštih uslova su **domaće platne transakcije** koje se izvršavaju na teritoriji Republike Srbije.

Izdavalac upoznaje klijenta sa ovim opštim uslovima objavom na Internet stranici Izdavaoca: www.chipcard.rs.

Okvirni ugovor sa klijentom čine odredbe ovih Opštih uslova i posebni ugovori koji se zaključuju sa klijentima, i to:

- sa imaoцем elektronskog novca/korisnikom - ugovor o izdavanju i otkupu elektronskog novca i pružanju platnih usluga u transakcijama elektronskim novcem;
- sa trgovcem kao prihvatioćem elektronskog novca – ugovor o prihvatanju elektronskog novca na fizičkim/internet prodajnim mestima.

1.2. Odnos između Opštih uslova i posebnih ugovora

U slučaju da su odredbe ovih Opštih uslova u suprotnosti sa odredbama zaključenog posebnog ugovora sa klijentom u pisanoj formi, primenjiće se odredbe posebnog ugovora.

1.3. Primena zakona i drugih propisa

Na poslovne odnose Izdavaoca i klijenta primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o obligacionim odnosima, Zakon o zaštiti podataka o ličnosti i drugi zakoni i podzakonska akta, uključujući i propise kojima se uređuje zakonska obaveza Izdavaoca da preduzima radnje i mere sprečavanja pranja novca ili finansiranja terorizma.

2. DOSTAVLJANJE INFORMACIJA U PREDUGOVORNOJ FAZI

Izdavalac postupa sa dužnom profesionalnom pažnjom u skladu sa Okvirnim ugovorom, dobrim poslovnim običajima i načelom savesnosti i poštenja.

2.1. Oglašavanje i pružanje informacija

Pre zaključenja Okvirnog ugovora, Izdavalac prethodno komunicira sa potencijalnim klijentom korišćenjem odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije na Internet stranici Izdavaoca.

Izdavalac je dužan da potencijalnom klijentu pruži sve informacije u vezi sa uspostavljanjem poslovnog odnosa na jasan i lako razumljiv način i na srpskom jeziku.

2.2. Dostavljanje informacija klijentu

Izdavalac je dužan da klijentu u primerenom roku, a pre zaključenja okvirnog ugovora, dostavi informacije koje čine obavezne elemente Okvirnog ugovora u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, i to na način koji će klijentu omogućiti da se upozna sa uslovima poslovnog odnosa koji se uspostavlja sa Izdavaocem, kao i da uporedi ponudu Izdavaoca sa ponudama drugih izdavalaca i proceni da li ponuda Izdavaoca odgovara njegovim potrebama.

2.2.1. Dostavljanje informacija korisniku

Potencijalni korisnik odnosno imalac elektronskog novca iskazuje zainteresovanost za izdavanje elektronskog novca i pružanje platnih usluga u transakcijama elektronskog novca kroz popunjavanje **kontakt forme** na Internet stranici Izdavaoca sa sledećim podacima: ime i prezime, imejl adresa i broj mobilnog telefona.

Na Internet stranici Izdavaoca daje se obaveštenje potencijalnom korisniku da, popunjavanjem navedene kontakt forme, daje pristanak Izdavaocu na obradu podataka o ličnosti korisnika u predugovornoj fazi, kao i obaveštenje o pravima korisnika u vezi sa obradom tih podataka po zakonu kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Na bazi unetih podataka u kontakt formi, Izdavalac dostavlja korisniku Nacrt okvirnog ugovora (Opšte uslove poslovanja i poseban ugovor koji sadrži naknade za usluge Izdavaoca) na imejl adresu korisnika, a u cilju informisanja korisnika o bitnim elementima tog Ugovora.

2.2.2. Dostavljanje informacija trgovcu

Potencijalni trgovac iskazuje zainteresovanost za prihvatanje elektronskog novca Izdavaoca i pružanje platnih usluga Izdavaoca preko sredstava komunikacije sa Izdavaocem (putem imejla ili telefona).

Na zahtev trgovca za uspostavljanje poslovne saradnje, trgovcu se putem imejla dostavlja Nacrt okvirnog ugovora (Opšte uslove poslovanja i poseban ugovor koji sadrži i naknade za usluge Izdavaoca), a u cilju informisanja trgovca o bitnim elementima tog Ugovora.

3. ZAKLJUČENJE OKVIRNOG UGOVORA

Nakon pružanja informacija klijentu (korisniku/trgovcu) u predugovornoj fazi i saglasnosti klijenta na sadržaj Nacrta okvirnog ugovora, ispunjeni su uslovi za zaključenje tog Ugovora između Izdavaoca i klijenta preko potpisivanja posebnog ugovora sa klijentom.

Okvirni ugovor se zaključuje sa klijentom u pisanoj formi i na srpskom jeziku uz prethodnu identifikaciju klijenta i dostavljanja dokumentacije od strane klijenta koja je definisana posebnim ugovorom.

Izdavalac će putem Internet stranice obavestiti potencijalne klijente (korisnika/trgovca) o ispunjenju propisanih uslova kod Izdavaoca za audio-video identifikaciju i za potpisivanje Okvirnog ugovora na daljinu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Okvirni ugovor sa klijentom zaključuje sa na neodređeno vreme ako posebnim ugovorom nije drugačije određeno.

4. IZDAVANJE I OTKUP ELEKTRONSKOG NOVCA I IZVRŠAVANJE TRANSAKCIJA

4.1. Registracija korisnika

Nakon potpisivanja Okvirnog ugovora i instalacije mobilne aplikacije, korisnik se registruje putem aplikacije, unosom traženih podataka u aplikaciji, i formira odnosno određuje korisničku šifru/PIN.

Na bazi unetih podataka od strane korisnika i provere tih podataka od strane Izdavaoca, Izdavalac generiše šifru elektronskog novčanika korisnika (Wallet ID – WIN) koja je neophodna za poslovanje korisnika sa elektronskim novcem.

Ukoliko je registracija korisnika upešna, korisniku se dostavlja povratna poruka o uspešnosti registracije u mobilnoj aplikaciji.

4.2. Izdavanje elektronskog novca

Izdavalac je dužan da odmah nakon registracije korisnika u mobilnoj aplikaciji i uplate novčanih sredstava na račun Izdavaoca koju izvrši korisnik ili drugo lice za račun korisnika, izda korisniku elektronski novac u visini primljenih sredstava i evidentira ih kao stanje u elektronskom novčaniku korisnika.

4.3. Elektronski novčanik

Svaki registrovani korisnik elektronskog novca može imati samo jedan registrovani elektronski novčanik. Izdavalac ne plaća kamatu niti daje bilo koju drugu imovinsku korist korisniku zbog držanja elektronskog novca korisnika u određenom vremenskom periodu.

Na osnovu izvršene uplate na novčani račun Izdavaoca, Izdavalac može izdati elektronski novac korisniku u visini primljenih sredstava, a maksimalno do mesečnog limita elektronskog novčanika koji iznosi 50.000,00 dinara. Ukoliko se uplatom prelazi mesečni limit, Izdavalac je dužan da o tome obavesti korisnika i vrati mu više uplaćeni iznos na račun ili ako ne raspolaže sa podatkom o računu korisnika - da evidentira taj iznos i izvrši dopunu elektronskog novčanika korisnika za sledeći mesec do mesečnog limita.

Dopuna elektronskog novčanika može se izvršiti od strane korisnika ili drugog lica koje vrši ovu dopunu za račun korisnika:

- 1) prenosom sredstava gotovinskim ili e/m banking nalogom sa računa u poslovnoj banci;
- 2) prenosom iz elektronskog novčanika drugog korisnika, kao pošiljaoca.

Prenos iz drugog elektronskog novčanika se može realizovati samo ako je pošiljaocu unapred poznata šifra elektronskog novčanika (WIN) primaoca, a koju je korisnik, kao primalac, lično dostavio pošiljaocu.

Pošiljalac elektronskog novca može neograničen broj puta na mesečnom nivou vršiti prenos elektronskog novca iz sopstvenog elektronskog novčanika u elektronski novčanik drugog korisnika, kao primaoca, pod uslovom da se tim prenosom ne prelazi mesečni limit elektronskog novčanika koji iznosi 50.000,00 dinara. Izdavalac je dužan da odbije svaki pokušaj prenosa elektronskog novca kojim se prelazi mesečni limit elektronskog novčanika primaoca.

Korisnik može vršiti pregled stanja elektronskog novčanika izborom opcija u mobilnoj aplikaciji.

4.4. Otkup elektronskog novca

Izdavalac je dužan da, na zahtev korisnika, bez odlaganja izvrši isplatu ili prenos novčanih sredstava u visini nominalne vrednosti elektronskog novca koje taj korisnik poseduje (otkup elektronskog novca).

Korisnik može zahtevati celokupni ili delimični otkup elektronskog novca, ako se taj otkup zahteva tokom važenja ugovora zaključenog sa Izdavaocem.

Ako korisnik zahteva otkup elektronskog novca na dan prestanka važenja ugovora sa Izdavaocem ili u roku od godinu dana nakon prestanka važenja tog ugovora - Izdavalac elektronskog novca dužan je da izvrši celokupan otkup elektronskog novca bez naknade.

Pri otkupu elektronskog novca, Izdavalac može od korisnika naplatiti naknadu ako je takva naknada utvrđena posebnim ugovorom između Izdavaoca i korisnika i ako je korisnik informisan o takvoj naknadi pre zaključenja tog ugovora, i to u sledećim slučajevima:

- 1) ako je korisnik je zahtevao otkup tokom važenja Okvirnog ugovora;
- 2) ako je korisnik zahtevao otkup nakon isteka godinu dana od dana prestanka važenja Okvirnog ugovora.

Nakon uspešno izvršenog otkupa elektronskog novca, Izdavalac je dužan da obavesti korisnika o iznosu novčanih sredstava prenetih na račun korisnika i visini obračunate naknade ako je ova naknada ugovorena.

4.5. Izvršavanje transakcija elektronskim novcem

Korisnik kojem je Izdavalac izdao elektronski novac može vršiti plaćanje tim elektronskim novcem na prodajnim mestima prihvatilaca elektronskog novca/trgovaca sa kojima je Izdavalac zaključio ugovor o prihvatanju elektronskog novca.

Lista prihvatilaca elektronskog novca nalazi se na Internet stranici Izdavaoca: www.chipcard.rs.

Korisnik može vršiti plaćanje elektronskim novcem na prodajnom mestu trgovca pod uslovom:

- da raspolaže sa iznosom elektronskog novca u elektronskom novčaniku koji je isti ili veći od iznosa potrebnog za plaćanje;
- da prodajno mesto prihvata elektronski novac koji je Izdavalac izdao korisniku.

U slučaju uspešnosti transakcije elektronskim novcem, Izdavalac o tome dostavlja informaciju korisniku putem mobilne aplikacije, a prihvatilo na POS terminal (fizički ili virtuelni) sa podacima o jedinstvenoj šifri, datumu i iznosu transakcije.

U slučaju neuspešnosti transakcije, Izdavalac o tome dostavlja informaciju korisniku i prihvatilo na način određen u prethodnom stavu.

Izdavalac može da odbije transakciju o čemu dostavlja informaciju korisniku putem mobilne aplikacije ako postoji jedan od sledećih razloga: korisnik nema raspoloživ iznos elektronskog novca za plaćanje ili je elektronski novčanik blokiran ili postoje zakonski razlozi za odbijanje transakcije (npr. osnovana sumnja u pranje novca).

4.6. Odgovornost Izdavaoca za neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije

Ukoliko je Izdavalac, na osnovu Okvirnog ugovora, odgovoran za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju elektronskim novcem, dužan je da, odmah po saznanju, vrati stanje elektronskog novčanika u kakvom je on bio pre izvršenja neodobrene ili nepravilno izvršene transakcije odnosno da pravilno izvrši transakciju ukoliko to korisnik zahteva ili bez zahteva korisnika u skladu sa Zakonom o platnim uslugama.

Izdavalac neće biti odgovoran za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju ako pruži dokaz korisniku da nije odgovoran za takvu transakciju.

Korisnik ima pravo da podnese zahtev Izdavaocu za plaćanje iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije za koju je Izdavalac odgovoran, odmah po saznanju, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja elektronskog novčanika korisnika. Zahtev se podnosi u pisanom obliku u prostorijama sedišta Izdavaoca, preporučenom poštom ili putem kurirske službe ili putem imejla.

Po proteku roka iz prethodnog stava, korisnik gubi pravo da zahteva povraćaj elektronskog novca ili pravilno izvršenje transakcije, osim ukoliko Izdavalac nije pružio korisniku obavezne informacije o transakciji u kom slučaju navedeno pravo može ostvariti i nakon proteka roka od 13 meseci.

4.7. Isključenje odgovornosti Izdavaoca

Izdavalac neće biti odgovoran korisniku za nemogućnost ili otežano plaćanje elektronskim novcem zbog događaja koji se smatraju višom silom ili drugih vanrednih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Izdavaocu i/ili koji nisu pod kontrolom Izdavaoca.

Pod višom silom, kao osnovom isključenja odgovornosti Izdavaoca u skladu sa Okvirnim ugovorom, podrazumeva se događaj nezavisan od volje Izdavaoca, čije nastupanje nije moglo da se predvidi, spreči ili otkloni i zbog koga je ispunjavanje obaveza Izdavaoca postalo otežano ili nemoguće što, pored prirodnih događaja (poplave, zemljotresi, požari i dr.), uključuje rat, nemire, terorističke akte,

prekid telekomunikacijskih veza ili drugih komunikacijskih kanala ili prekid rada platnih sistema, radnje i propise državnih organa ili drugih ovlašćenih državnih tela.

Izdavalac neće biti odgovoran korisniku zbog izvršenja neodobrenih platnih transakcija koje su nastale kao posledica:

- prevarnih radnji korisnika ili trećih lica za koje Izdavalac ne odgovara;
- zloupotrebe mobilne aplikacije za elektronski novac na izgubljenom ili ukradenom mobilnom uređaju korisnika ukoliko korisnik o tome nije obavestio Izdavaoca;
- zloupotrebe mobilne aplikacije iz razloga što korisnik nije zaštitio personalizovane sigurnosne elemente aplikacije usled namere ili krajnje nepažnje korisnika.

4.8. Odgovornost korisnika za neodobrenu transakciju

Korisnik snosi celokupan iznos gubitka ukoliko se utvrdi da su neodobrene transakcije izvršene zbog prevarnih radnji korisnika ili zbog propuštanja preduzimanja mera za zaštitu sigurnosnih elemenata mobilne aplikacije usled namere ili krajnje nepažnje korisnika (davanje mobilnog uređaja drugom licu na korišćenje, neadekvatno čuvanje podatka o PIN-u, propuštanja obaveze obaveštavanja Izdavaoca o gubitku, krađi ili zloupotrebi mobilnog uređaja).

Korisnik ne snosi gubitke za neodobrene transakcije, ako Izdavalac nije obezbedio da korisnik može u svakom trenutku obavestiti Izdavaoca o izgubljenom ili ukradenom mobilnom uređaju ili o zloupotrebi mobilne aplikacije na tom uređaju, kao ni gubitke nakon obaveštenja Izdavaoca o tome, osim ako su gubici za korisnika nastali zbog njegovih prevarnih radnji.

5. PRIHVATANJE ELEKTRONSKOG NOVCA NA PRODAJNIM MESTIMA TRGOVACA

Trgovac na svom prodajnom mestu obezbeđuje softverske uslove za prihvatanje elektronskog novca Izdavaoca putem QR code tehnologije ili putem dvostruke autentifikacije preko šifre elektronskog novčanika -WIN i OTP šifre.

Trgovac je dužan da na vidnom mestu svakog prodajnog mesta na kojem prihvata elektronski novac koji je izdao Izdavalac istakne o tome informaciju korisnicima.

Izdavalac obaveštava trgovca preko POS prodajne aplikacije o svakoj autorizovanoj transakciji koja je izvršena elektronskim novcem na prodajnom mestu trgovca sa podacima o jedinstvenoj šifri, datumu i iznosu transakcije i obračunatoj naknadi.

Po osnovu realizovanih transakcija elektronskim novcem Izdavalac vrši prenos novčanih sredstava trgovcu na kraju poslovnog dana za sve transakcije koje su realizovane u periodu između kraja prethodnog poslovnog dana i kraja tekućeg poslovnog dana.

Ukoliko se transakcija ne realizuje iz razloga što je odbijena od strane Izdavaoca (neuspešna transakcija), Izdavalac o tome dostavlja informaciju trgovcu preko POS prodajne aplikacije .

Izdavalac i trgovac posebnim ugovorom uređuju iznos naknade koju trgovac plaća Izdavaocu za pružene platne usluge prenosa novčanih sredstava po osnovu realizovanih transakcija elektronskim novcem.

6. POSLOVNA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Na postupanje Izdavaoca sa podacima i informacijama koji predstavljaju poslovnu tajnu klijenta (korisnika/trgovca), a do kojih Izdavalac dođe u vezi sa izdavanjem elektronskog novca ili pružanjem platnih usluga u vezi sa transakcijama koje se izvršavaju elektronskim novcem, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti klijenta primenjuju se propisi kojima se uređuje zaštita poslovne tajne, zaštita podataka o ličnosti i poseban ugovor zaključen između Izdavaoca i klijenta.

7. KOMUNIKACIJA I OBAVEŠTAVANJE

Komunikacija sa klijentom (korisnikom/trgovcem) u toku trajanja ugovornog odnosa odvija se na srpskom jeziku i vrši se na način i putem sredstava komunikacije koji su predviđeni Okvirnim ugovorom.

Način i sredstva komunikacije između Izdavaoca i klijenta zavise od vrste obaveštenja, izveštaja, informacija ili dokumenata koji se razmenjuju u cilju izvršavanja obaveza iz Okvirnog ugovora. Komunikacija između Izdavaoca i klijenta može se obavljati putem imejla, SMS servisa, telefona ili dostavljanjem obaveštenja na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. Komunikacija sa korisnikom obavlja se i putem mobilne aplikacije, a sa trgovcem i preko POS prodajne aplikacije.

Klijent je dužan da pisanim putem dostavi Izdavaocu tačne i potpune podatke koji se odnose na komunikaciju sa Izdavaocem, (imejl adresa, adresa za prijem pošte, broj fiksnog/mobilnog telefona), kao i da obavesti Izdavaoca o svakoj promeni tih podataka.

8. PRAVO NA PRIGOVOR

Klijent (korisnik/trgovac) ima pravo da uputi pisani prigovor Izdavaocu u roku od tri (3) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa za koju smatra da je nastala iz razloga što se Izdavalac ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i drugih propisa ili odredaba Okvirnog ugovora.

Pravo na prigovor mora biti obrazložen i podnosi se Izdavaocu u pisanoj formi poštom ili elektronskom poštom na adresu odnosno imejl adresu Izdavaoca. Izdavalac ne može naplatiti klijentu naknadu, niti bilo koje druge troškove u vezi sa postupanjem po prigovoru.

Izdavalac je dužan obavestiti klijenta pisanim putem u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora o osnovanosti prava klijenta na prigovor, kao i o merama i radnjama koje preduzima ili koje će preduzeti.

Izuzetno, ako Izdavalac ne može da dostavi odgovor klijentu u predviđenom roku, taj rok se može produžiti najviše za 15 (petnaest) dana o čemu će Izdavalac pisanim putem obavestiti klijenta.

Ako je klijent nezadovoljan odgovorom Izdavaoca, ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 (petnaest) dana, klijent 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 Izdavaoca.

9. IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA

Izdavalac zadržava pravo da izvrši izmene i dopune Okvirnog ugovora.

O predlogu izmene i dopune Okvirnog ugovora Izdavalac je dužan da obavesti klijenta (korisnika/trgovca) dva (2) meseca pre predloženog dana početka primene izmena i dopuna, dostavljanjem predloga u pisanoj formi, poštom ili slanjem na imejl adresu klijenta, kako bi klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena i dopuna Okvirnog ugovora.

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

Ako klijent nije saglasan sa predloženim izmenama i dopunama, može raskinuti Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova Izdavaocu, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema Izdavaocu do dana raskida Okvirnog ugovora.

Izjavu o raskidu Okvirnog ugovora klijent dostavlja Izdavaocu u pisanoj formi, neposrednim uručenjem u poslovnim prostorijama Izdavaoca, ili putem pošte odnosno kurirske službe na adresu sedišta Izdavaoca najkasnije dan pre dana koji je određen za početak primene izmene i dopune Okvirnog ugovora.

10. RASKID OKVIRNOG UGOVORA

Odredbama posebnog ugovora sa korisnikom ili prihvatocem elektronskog novca određena pitanja raskida Okvirnog ugovora mogu biti drugačije uređena u odnosu na odredbe ovih Opštih uslova, s obzirom na vrstu usluga koje su predmet Okvirnog ugovora.

Klijent (korisnik/trgovac) ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od 30 dana, bez obaveze plaćanja posebne naknade za raskid, dostavljanjem Izdavaocu pisanog obaveštenja o raskidu tog Ugovora. Klijent ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u drugim slučajevim utvrđenim posebnim ugovorom sa Izdavaocem, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Izdavalac ima pravo da raskine Okvirni ugovor, uz otkazni rok od dva (2) meseca, kao i u drugim slučajevima utvrđenim posebnim ugovorom sa klijentom, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom, dostavljanjem klijentu pisanog obaveštenja o raskidu tog Ugovora. Izdavalac ima pravo da raskine Okvirni ugovor sa klijentom (korisnikom/trgovcem) i bez ostavljanja otkaznog roka u slučajevima koji su utvrđeni posebnim ugovorom zaključenim sa klijentom.

Izjava o raskidu Okvirnog ugovora iz stava 2. i 3. ove tačke, dostavlja se u pisanoj formi drugoj ugovornoj strani putem preporučene pošte odnosno kurirske službe na adresu sedišta/prebivališta ili boravišta druge strane ako posebnim ugovorom nije drugačije određeno.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora, klijent je dužan da Izdavaocu plati naknadu samo za usluge pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Izdavalac je dužan da klijentu vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Klijent može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj prema odredbama Zakona o platnim uslugama, utvrde ništavim.

11. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi se objavljuju na Internet stranici Izdavaoca i primenjuju se od 15.07.2021. godine.

Milan Ognjanović



IZVRŠNI DIREKTORI



Branislav Popović

