

IZVRŠNI DIREKTORI

01Broj: 10/IEN

Beograd, 1. septembar 2021. 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, 1. septembar 2021. 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

#### 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 i 44/2018).

**Poslovno ime Institucije elektronskog novca:** Akcionarsko društvo za rad sa platnim "Chip Card" Beograd.

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

**Matični broj:** 17564374

**Poreski broj:** 103425560

**Internet stranica Institucije:** [www.chipcard.rs](http://www.chipcard.rs)

#### **Kontakt podaci:**

**E-mail:** [office@chipcard.rs](mailto:office@chipcard.rs)

**Telefon:** 011/30 40 921

**Broj Registra kod Narodne banke Srbije:** 615

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

#### ZNAČENJE POJMOVA

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

**Korisnik platnih usluga/Korisnik/Trgovac** – pravno ili fizičko lice registrovano u Republici Srbiji za obavljanje privredne delatnosti (privredno društvo, preduzetnik odnosno drugo fizičko lice koje obavlja samostalnu delatnost) i koje prodaje robu/usluge preko internet prodavnice ili preko fizičkog prodajnog mesta (POS terminala) te koristi platne usluge Institucije na osnovu zaključenog okvirnog ugovora sa Institucijom. Pojam korisnika odnosi se i na svako drugo pravno lice koje je u skladu sa zakonom ovlašćeno za prodaju roba/usluga.

**E-commerce prodajno mesto (EPM) ili Internet prodavnica** – prodajno mesto na sajtu trgovca na kojem se u formi kataloga prezentuje i prodaje roba/usluge trgovca 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 trgovcu, 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).

**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 ili fizičkom prodajnom mestu (POS terminalu) radi plaćanja roba/usluga na internet sajtu trgovca ili na POS terminalu.

**Komitovanje/postautorizacija** – potvrda 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 u cilju kupovine robe/usluga na prodajnim mestima trgovca.

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

**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), a koji je zaključen između Institucije i korisnika platnih usluga radi prodaje i naplate roba/usluga preko internet prodavnice ili POS terminala.

**Radni/Poslovni dan** – 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 trgovca i ne predstavlja reklamaciju u smislu okvirnog ugovora.

**Trajni nosač (trajni medijum)** – sredstvo koje trgovcu 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.

## 1. UVODNE ODREDBE

### 1.1 Predmet i cilj Opštih uslova

Opštim uslovima definišu se uslovi poslovanja koje Institucija primenjuje na sve poslovne odnose sa trgovcima - korisnicima platnih usluga radi prodaje i naplate roba/usluga na prodajnom mestu trgovca.

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 Instituciju u pogledu pružanja platnih usluga, čime se obezbeđuje primena propisa, dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnos prema korisniku.

## **1.2. Izmene i dopune Opštih uslova**

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

## **1.3. Primena Opštih uslova**

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 suprotno ugovoreno sa korisnikom u pisanoj formi.

## **1.4. Odnos između Opštih uslova i ugovora**

U slučaju da su odredbe ovih Opštih uslova 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 ili 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 o pružanju platnih usluga, Institucija komunicira sa potencijalnim trgovcem, kao korisnikom platnih usluga, korišćenjem odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije, oglašavanja, razmenom pismena, neposrednom komunikacijom u poslovnim prostorijama Institucije, preko telefona ili mejla.

Institucija je dužna da u komunikaciji sa potencijalnim korisnikom 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 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 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 (telefon, mejl, 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 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 o pružanju platnih usluga, 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 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 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.

### 4. USLOVI KORIŠĆENJA PLATNIH USLUGA

#### 4.1. Platne usluge

Institucija pruža platne usluge prihvatanja platnih instrumenata kupaca na internet sajtu ili na fizičkom prodajnom mestu (POS terminalu) trgovaca i vrši prenos novčanih sredstava trgovcima, kao primaocima plaćanja.

Institucija u postupku pružanja platnih usluga trgovcu, kao korisniku platnih usluga:

- 1) vrši 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/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) vrši 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 trgovcu uvid u pregled statusa transakcija iniciranih na e-commerce prodajnom mestu.

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 ili ako je u suprotnosti sa drugim propisima ili okvirnim ugovorom.

#### 4.2. Reklamacije

##### 4.2.1. Rešavanje reklamacija u slučaju plaćanja robe ili usluga preko e-commerce prodajnog mesta korisnika

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 Institutiji u potpunosti nadoknadi iznos transakcije i troškove reklamacionog postupka.

Institucija ima pravo da iznos zbirnog izveštaja o prometu na internet prodavnici, umanju 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, 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.

#### **4.2.2. 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 (POS terminalu), 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 Institutiji 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 umanju 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 trgovac plaća Institutiji naknade definisane u ponudi koju je Institucija dostavila trgovcu u predugovornoj fazi i sa kojima se on saglasio.

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

Institucija dostavlja trgovcu na dnevnom nivou 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 trgovac 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 trgovac 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, 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 predviđena okvirnim ugovorom.

#### **4.5. Prava i obaveze korisnika**

Korisnik ima pravo:

- 1) na tehničku podršku Institucije radnim danom od 9:00 do 17:00 h;
- 2) da u slučaju neslaganja zbirnog izveštaja korisnika sa zbirnim izveštajem Institucije o prometu na internet prodavnici, 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 druga prava i obaveze predviđena 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, putem kurirske službe ili putem mejla.

Ukoliko je Institucija 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 zatezних 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 transakcije 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 državnih tela.

Institucija odnosno korisnik dostavlja drugoj strani obaveštenje u pisanoj formi 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 Institucije 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 (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.

### 6.2. Zaštita podataka o ličnosti

Institucija prikuplja i obrađuje lične podatke korisnika – preduzetnika i njegovog punomoćnika/prokuriste, kao i fizičkih lica koji su vlasnici, zastupnici, punomoćnici, prokuristi ili druga ovlašćena lica korisnika - pravnog lica, i to:

- 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 platne kartice na prodajnom mestu trgovca, a međusobne odnose u vezi sa takvom obradom uređuju posebnim ugovorom.

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.

Institucija može koristiti podatke koji se odnose na adresu, brojeve telefona, telefaksa, mejl adresu i ostale kontakt podatke fizičkih lica iz stava 1. ove tačke 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 Instituciji da vrši obradu podataka o ličnosti, u skladu sa okvirnim ugovorom.

Ukoliko korisnik – preduzetnik ili drugo fizičko lice koje obavlja registrovanu privrednu delatnost, njegov punomoćnik ili prokurista, a za pravno lice - stvarni vlasnik, punomoćnik, prokurista ili drugo ovlašćeno lice pravnog lica ne želi da Institucija obrađuje njegove podatke o ličnosti, neophodno je da sa tim upozna Instituciju prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, ili naknadno, pisanim putem. U navedenom slučaju 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, 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.

Trgovac je dužan da o svim promenama iz prethodnog stava dostavi Instituciji dokumentaciju odnosno dokaze o sprovedenim promenama najkasnije u roku od sedam (7) dana od dana izvršenih promena.

## 7.3. Dostavljanje obaveštenja Instituciji

Dostava dokumentacije i obaveštenja koja korisnik upućuje Instituciji vrši se elektronski na mejl adresu Institucije iz uvoda posebnog ugovora zaključenog sa korisnikom ili na drugu mejl adresu određenu u pisanom obaveštenju Institucije, u skladu sa Opštim uslovima i posebnim ugovorom, a na zahtev Institucije, i na papiru, neposrednim uručenjem u poslovnim prostorijama Institucije, ili slanjem 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 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 Institucija nije pridržavala odredbi 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 Instituciji u pisanoj formi poštom ili elektronskom poštom na adresu odnosno mejl adresu Institucije. Institucija ne može naplatiti korisniku naknadu, niti bilo koje druge troškove u vezi sa postupanjem po prigovoru.

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.

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

## **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.

O predlogu za izmene i dopune 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.

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.

### **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 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.

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

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 usvojeni su 1. septembra 2021. godine i sastavni su deo okvirnog ugovora za pružanje platnih usluga pravnim licima i preduzetnicima koji koriste platne usluge Institucije.

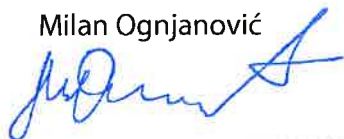
Institucija čini dostupnim ove Opšte uslove korisnicima platnih usluga objavom na Internet stranici Institucije: [www.e-services.rs](http://www.e-services.rs) i dostavljanjem u okviru predloga okvirnog ugovora ili njegovih izmena i dopuna.

Ovi Opšti uslovi 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.

Primenom ovih Opštih uslova prestaje primena Opštih uslova poslovanja Institucije od 25.01.2019. godine.

### IZVRŠNI DIREKTORI

Milan Ognjanović



Branislav Popović

