



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

11042 Beograd, Bose Milićević broj 8

Broj: IEN 7-01/2025-01
Beograd, 05.03.2025. godine

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
SA ELEKTRONSKIM NOVCEM**

Beograd

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

Broj: IEN 7-01/2025-01

**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 skladu sa Zakonom o platnim uslugama ("Službeni glasnik RS", broj 139/2014, 44/2018 i 64/2024).

OSNOVNI PODACI O IZDAVAOCU:

Poslovno ime: Akcionarsko društvo za rad sa platnim karticama "Chip Card" Beograd
(Voždovac)

Skraćeno poslovno ime: 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 Izdavaoca: www.chipcard.rs

Kontakt podaci:

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

Telefon: 011/30 40 900

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: 615.

ZNAČENJE POJMOVA:

Institucija – Institucija elektronskog novca (Chip Card a.d. Beograd)/izdavalac/izdavalac elektronskog novca 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.

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 - platni instrument na kome je pohranjen elektronski novac koji imaoci koriste za kupovinu roba i usluga, i taj platni instrument predstavlja **CC Pay mobilna aplikacija** koja je instalirana na mobilnom telefonu imaoca elektronskog novca. Iz ugla Institucije, elektronski novčanik je mesto/partija u Sistemu za evidenciju elektronskog novca (gde se čuva digitalna informacija o elektronskom novcu). Elektronski novčanik može biti: platni instrument za plaćanje male novčane vrednosti ili platni instrument sa ugovorenim mesečnim limitom potrošnje.

Imalac elektronskog novca/Imalac - fizičko lice kome se izdaje ili kome je izdat elektronski novac i koje koristi elektronski novac za plaćanje robe ili usluga kod prihvatioca elektronskog novca. Imalac elektronskog novca može biti korisnik platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti i korisnik platnog instrumenta sa ugovorenim mesečnim limitom potrošnje.

Prihvatilac elektronskog novca/trgovac – privredno društvo, preduzetnik i drugo pravno lice ili fizičko lice koje obavlja samostalnu delatnost, koje je registrovano u Republici Srbiji i koje sa izdavaocem elektronskog novca ima zaključen ugovor o prihvatanju elektronskog novca za prodatu robu i pružne usluge.

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

Okvirni ugovor – ugovor koji obuhvata ove Opšte uslove poslovanja i poseban ugovor o pružanju usluga izdavanja, potrošnja i otkupa elektronskog novca (ponuda sa strukturom cene, uputstva) koji je zaključen između imaoca odnosno prihvatioca elektronskog novca i Izdavaoca.

Prodajno mesto - fizički prodajni objekat ili internet (e-commerce) prodajno mesto prihvatioca na kojem imalac elektronskog novca može izvršiti plaćanje roba i/ili usluga elektronskim novcem.

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

Referentna oznaka transakcije - predstavlja referentnu oznaku, na bazi koje je evidentirana svaka promena stanja u elektronskom novčaniku (dopuna, potrošnja ili otkup elektronskog novca).

Namenska mobilna aplikacija elektronskog novca (generičko ime u kontekstu ovog dokumenta je CC Pay mobilna aplikacija) - je namensko aplikativno softversko rešenje prilagođeno za upotrebu na mobilnim telefonima u cilju komunikacije sa Sistemom za evidenciju elektronskog novca izdavaoca, putem koga se omogućava registracija, dopuna, korišćenje, pregled stanja, otkup elektronskog novca i gašenje elektronskog novčanika.

Broj novčanika (WIN) – generiše se od strane Izdavaoca registrovanim imaocima u cilju izvršavanja dopuna, korišćenja, otkupa elektronskog novca i gašenja elektronskog novčanika.

Password – sigurnosni element za aktivaciju mobilne aplikacije koji unosi imalac u postupku registracije ili preregistracije (usled promene broja telefona ili promene e-maila ili nakon unosa tri puta pogrešnog PIN-a) i sastoji se od minimalno osam (8) karaktera: obavezno korišćenje velikih i malih slova, brojeva i specijalnih karaktera.

Odgovor na sigurnosno pitanje— dodatni sigurnosni element koji unosi imalac prilikom postupka registracije (sigurnosno pitanje, koje se kao primer nudi imaocu kroz disclaimer, nije arhivirano u sistemu). Služi kao pomoćni faktor, ukoliko je imalac elektronskog novca zaboravio Password. Unosom odgovora na sigurnosno pitanje, imalac elektronskog novca unosi novi Password, koji mu daje mogućnost unosa novog PIN-a za dalji operativni rad.

Korisnička šifra (PIN) – broj koji unosi imalac elektronskog novca i koji služi kao faktor autentifikacije za operativni rad sa elektronskim novcem. Ukoliko imalac elektronskog novca tri puta unese pogrešan PIN, ima obavezu ponovnog unosa Passworda, a zatim kreiranja/unosa novog PIN-a.

Elektronski novac za plaćanja male novčane vrednosti - označava elektronski novac kojim se, u skladu sa okvirnim ugovorom, izvršava plaćanje u pojedinačnim platnim transakcijama čiji iznos nije veći od 3.000 dinara ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara na mesečnom nivou.

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 imaoca elektronskog novca i predstavnika Izdavaoca (npr. internet, elektronska pošta, telefaks, telefon).

Ugovor na daljinu – ugovor koji se može zaključiti upotrebom sredstava 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 imalac 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 imaocu elektronskog novca Izdavalac 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.).

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

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

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Predmet

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

Opštim uslovima uređuje se:

- predugovorna faza,
- zaključenje Okvirnog ugovora,
- uslovi korišćenja usluga izdavaoca elektronskog novca,
- odgovornost,
- poslovna tajna,
- način komunikacije i obaveštavanje,
- informacije o zaštiti prava imaoca i prihvatioca elektronskog novca,
- Izmene i dopune Okvirnog ugovora,
- prestanak važenja Okvirnog ugovora,
- završne odredbe.

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

1.2. Primena Opštih uslova poslovanja

Institucija upoznaje imaoca i prihvatioca elektronskog novca sa Opštim uslovima poslovanja na način regulisan Zakonom, a isti su i objavljeni na Internet stranici Izdavaoca: www.chipcard.rs.

Opšti uslovi poslovanja se primenjuju na sve poslovne odnose sa imaocima i prihvatiocima elektronskog novca, osim ako nije suprotno ugovoreno u pisanoj formi.

1.3. Odnos između Opštih uslova poslovanja i posebnih ugovora

U slučaju da su odredbe Opštih uslova poslovanja u suprotnosti sa odredbama posebnih ugovora zaključenih u pismenoj formi sa imaocem ili prihvatiocem elektronskog novca iz tačke 3.1. stav 4. i 5. ovih Opštih uslova poslovanja, primenjivaće se odredbe posebnog ugovora (osim u slučaju zaključenja ugovora sa imaocima elektronskog novca za plaćanja male novčane vrednosti koji se ne zaključuje u pismenoj formi).

1.4. Primena zakona i drugih propisa

Na poslovne odnose Izdavaoca, imaoca i prihvatioca elektronskog novca 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, 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 imaocem ili prihvatiocem elektronskog novca korišćenjem odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije na Internet stranici Izdavaoca.

Izdavalac je dužan da potencijalnom imaocu ili prihvatiocu elektronskog novca pruži sve informacije u vezi sa uspostavljanjem poslovnog odnosa na jasan i lako razumljiv način i na srpskom jeziku.

2.2. Dostavljanje informacija imaocima i prihvatiocima elektronskog novca

Izdavalac je dužan da imaocu i prihvatiocu elektronskog novca u primerenom roku, a pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi informacije u skladu sa Zakonom, i to na način koji će imaocu i prihvatiocu elektronskog novca 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 predugovornih informacija imaoцу elektronskog novca/platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti

Potencijalni imalac elektronskog novca iskazuje zainteresovanost za uspostavljanje poslovne saradnje sa Izdavaocem za izdavanje i korišćenje elektronskog novca/platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti, posredstvom kontakt forme na sajtu Institucije u koju unosi svoje lične podatke: ime i prezime, e-mail adresu i broj telefona. Kontakt forma sadrži i obaveštenje za potencijalnog imaoца o obradi podataka o ličnosti u svrhu uspostavljanja poslovnog odnosa sa Insitucijom radi izdavanja platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti.

Dokument „Predugovorne informacije za imaoce platnog instrumenta male novčane vrednosti“, Opšte uslove poslovanja i tarifu naknada, kao i drugu dokumentaciju u skladu sa zakonskim propisima, Institucija dostavlja potencijalnom imaoцу elektronskog novca putem imejla. Predugovorne informacije za imaoce platnog instrumenta male novčane vrednosti sadrže sledeće informacije:

- informacije o bitnim karakteristikama i mogućim načinima korišćenja elektronskog novca/instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti;
- informacije o odgovornosti Izdavaoca i imaoца platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju;
- informacije o naknadama koje Izdavalac naplaćuje imaoцу platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti;
- informacije o drugim bitnim okolnostima koje su imaoцу platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti neophodne za donošenje odluke o zaključenju Okvirnog ugovora sa Izdavaocem (funkcionalnosti korišćenja elektronskog novca putem mobilne aplikacije i to: plaćanje, prebacivanje/prenos e-novca iz jednog u drugi elektronski novčanik, pregled trgovaca-prihvatilaca, pregled stanja (dopuna i pregled transakcija), kao i podešavanja elektronskog novčanika (promena PIN-a, mogućnost otkupa elektronskog novca i informacija o limitima);
- informacije da su imaoциma elektronskog novca sve druge informacije (o Izdavaocu, izmenama i dopunama ugovora, prestanku ugovora, o zaštiti prava imaoца) definisane i dostupne u Opštim uslovima poslovanja sa elektronskom novcem, koji su objavljeni i na internet stranici Izdavaoca.

Predugovorne informacije iz prethodnog stava ove tačke dostupne su i u CC pay mobilnoj aplikaciji čiji prijem potencijalni imalac elektronskog novca potvrđuje prilikom registracije, a pre zaključenja Okvirnog ugovora u skladu sa tačkom 3.1. stav 3. ovih Opštih uslova poslovanja.

Pored navedenih informacija, potencijalnim imaoциma elektronskog novca mogu se, na njihov zahtev, dostaviti i dodatne informacije putem imejla.

Izdavalac je u obavezi da nakon izvršenja pojedinačne transakcije, Imaocu elektronskog novca/korisniku platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti, pruži sledeće informacije:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji imaocu omogućavaju identifikaciju pojedinačne transakcije;
- 2) iznos pojedinačne transakcije ili ukupan iznos svih transakcija iste vrste koje su izvršene u korist istog prihvatioca;
- 3) iznos svake naknade koju izdavalac naplaćuje za pojedinačnu platnu transakciju ili ukupan iznos naknada koje izdavalac naplaćuje za sve transakcije koje su izvršene u korist istog prihvatioca.

Informacije iz stava 5. ove tačke, dostavljaju se imaocu putem imejla ili putem CC pay mobilne aplikacije.

2.2.2. Dostavljanje predugovornih informacija imaocu elektronskog novca sa ugovorenim mesečnim limitom potrošnje

Potencijalni imalac elektronskog novca iskazuje zainteresovanost za uspostavljanje poslovne saradnje sa Izdavaocem za izdavanje i korišćenje elektronskog novca/platnog instrumenta sa ugovorenim mesečnim limitom potrošnje, posredstvom kontakt forme na sajtu Institucije u koju unosi svoje lične podatke: ime i prezime, e-mail adresu i broj telefona. Kontakt forma sadrži i obaveštenje za potencijalnog imaoca elektronskog novca o obradi podataka o ličnosti u svrhu uspostavljanja poslovnog odnosa sa Insitucijom radi izdavanja platnog instrumenta sa ugovorenim mesečnim limitom potrošnje.

Predugovorne informacije u formi nacrtu Okvirnog ugovora koji sadrži sve elemente u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, Opšte uslove poslovanja, tarifu naknada, kao i drugu dokumentaciju u skladu sa zakonskim propisima, Institucija dostavlja potencijalnom imaocu elektronskog novca putem imejla pre zaključenja Okvirnog ugovora u pismenoj formi.

Predugovorne informacije iz prethodnog stava ove tačke dostupne su i u CC pay mobilnoj aplikaciji čiji prijem potencijalni imalac elektronskog novca potvrđuje prilikom registracije, a pre zaključenja okvirnog ugovora u pismenoj formi u skladu sa tačkom 3.1. stav 4. ovih Opštih uslova poslovanja.

Pored navedenih informacija, potencijalnim imaocima elektronskog novca mogu se, na njihov zahtev, dostaviti i dodatne informacije putem imejla.

2.2.3. Dostavljanje informacija trgovcu – prihvatocu elektronskog novca

Potencijalni trgovac iskazuje zainteresovanost za prihvatanje elektronskog novca Izdavaoca i korišćenje 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 (Opšti uslovi poslovanja i poseban ugovor koji sadrži i naknade za usluge Izdavaoca), u cilju informisanja trgovca o bitnim elementima tog ugovora.

3. ZAKLJUČENJE OKVIRNOG UGOVORA

3.1. Okvirni ugovor

Okvirnim ugovorom uređuju se prava i obaveze Izdavaoca i njegovih imalaca i prihvatilaca elektronskog novca u vezi sa izdavanjem, korišćenjem i prihvatanjem tog novca za plaćanje roba ili usluga na prodajnim mestima trgovaca, kao prihvatilaca tog novca.

Izdavalac zaključuje sledeće vrste Okvirnih ugovora:

- (1) Okvirni ugovor sa imaoima elektronskog novca za plaćanja male novčane vrednosti kojeg čine: dokument „Predugovorne informacije za imaoce platnog instrumenta male novčane vrednosti“, Opšti uslovi poslovanja i tarifa naknada Izdavaoca;
- (2) Okvirni ugovor sa imaoima elektronskog novca sa ugovorenim mesečnim limitom potrošnje, do 300.000 dinara, a kojeg čine: Opšti uslovi poslovanja i poseban ugovor zaključen u pismenoj formi između Izdavaoca i imaoa elektronskog novca, a koji sadrži i ugovorene naknade koje imalac plaća Izdavaocu;
- (3) Okvirni ugovor sa prihvatociem elektronskog novca/trgovcem kojeg čine: Opšti uslovi poslovanja, poseban ugovor zaključen u pismenoj formi između Izdavaoca i prihvatioca elektronskog novca, koji sadrži i ugovorene naknade koje prihvatilac plaća Izdavaocu.

Potencijalni imaoi elektronskog novca za plaćanja male novčane vrednosti zaključuju Okvirni ugovor sa Izdavaocem tako što, prihvataju i potvrđuju prijem dokumenta „Predugovorne informacije za imaoce platnog instrumenta male novčane vrednosti“, kao i primenu Opštih uslova poslovanja i tarifu naknada koji su im dostavljeni putem imejla, a dostupni su i u CC pay mobilnoj aplikaciji, kao i na internet stranici Izdavaoca.

Potencijalni imaoi elektronskog novca sa ugovorenim mesečnim limitom potrošnje do 300.000 dinara, kao i prihvatoci elektronskog novca, zaključuju Okvirni ugovor sa Izdavaocem, potpisivanjem posebnog ugovora u pismenom obliku kojim prihvataju i primenu Opštih uslova poslovanja Izdavaoca. Potvrdu o dostavljanju predugovornih informacija u formi Okvirnog ugovora kao i o prihvatanju Opštih uslova poslovanja Izdavaoca, čine i prilikom registracije u CC pay mobilnoj aplikaciji.

Okvirni ugovor sa imaoem/prihvatociem elektronskog novca zaključuje se na srpskom jeziku i na neodređeno vreme ukoliko posebnim ugovorom nije drugačije određeno.

Izdavalac će putem Internet stranice obavestiti potencijalne imaoce/prihvatioce elektronskog novca 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.

3.2. Tarifa naknada Izdavaoca

Tarifa naknada koja je sastavni deo Okvirnih ugovora sa imaoima elektronskog novca objavljuje se i na internet stranici Izdavaoca: www.chipcard.rs.

Naknade koje izdavalac naplaćuje prihvatiocima elektronskog novca definišu se posebnim ugovorom koji se zaključuje u pismenoj formi sa prihvatiocima elektronskog novca.

4. IZDAVANJE I OTKUP ELEKTRONSKOG NOVCA I IZVRŠAVANJE TRANSAKCIJA

4.1. Registracija imaoca elektronskog novca

U cilju mogućnosti korišćenja usluga Izdavaoca, imaoci elektronskog novca su u obavezi da, u skladu sa posebnim uputstvima Izdavaoca, sprovedu instalaciju mobilne aplikacije i izvrše registraciju, čime ispunjavaju uslove za izdavanje šifre za korišćenje elektronskog novčanika korisnika (Wallet ID – WIN) koja je neophodna za poslovanje imaoca sa elektronskim novcem.

4.2. Izdavanje elektronskog novca

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

4.3. Elektronski novčanik

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

Na osnovu izvršene uplate na novčani račun Izdavaoca, Izdavalac može izdati elektronski novac imaocu elektronskog novca u visini primljenih sredstava, i to: imaocu elektronskog novca za plaćanja male novčane vrednosti u maksimalnom iznosu do male novčane vrednosti, a imaocu elektronskog novca sa ugovorenim mesečnim limitom potrošnje maksimalno do 300.000 dinara. Ukoliko se uplatom prelazi mesečni limit, Izdavalac je dužan da o tome obavesti imaoca elektronskog novca i vrati mu više uplaćeni iznos na račun ili ako ne raspolaže sa podatkom o računu imaoca - da evidentira taj iznos i izvrši dopunu elektronskog novčanika imaoca za sledeći mesec do mesečnog limita.

Inicijalna uplata/dopuna elektronskog novčanika putem naloga za prenos sredstava, realizuje se:

- a) Popunjavanjem elektronskog naloga (e/m banking-a) kod banke, unosom elemenata platnog naloga (račun izdavaoca elektronskog novca sa pozivom na broj/WIN);
 - b) Popunjavanjem gotovinskog naloga na šalteru banke (gotovina) unosom elemenata platnog naloga (račun izdavaoca elektronskog novca sa pozivom na broj/WIN).
- Prilikom inicijalne uplate/dopune elektronskog novčanika primalac plaćanja mora biti imalac elektronskog novčanika.

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

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

Prenos iz drugog elektronskog novčanika se može realizovati samo ako je pošiljaocu unapred poznata šifra elektronskog novčanika (WIN) primaoca, a koju je imalac elektronskog novca, kao primalac elektronskog novca, lično dostavio pošiljaocu. Nalog/prenos mora sadržati podatke o primaocu plaćanja, kao i o pošiljaocu.

Pošiljalac elektronskog novca može neograničen broj puta na mesečnom nivou vršiti prenos elektronskog novca iz sopstvenog elektronskog novčanika u elektronski novčanik drugog imaoca elektronskog novca, kao primaoca elektronskog novca, pod uslovom da se tim prenosom ne prelazi mesečni limit elektronskog novčanika.

Sistem za evidenciju elektronskog novca nakon izvršene dopune stanja elektronskog novčanika, saglasno broju elektronskog novčanika (WIN) kao pozivu na broj, evidentira referentnu oznaku transakcije i dostavlja iznos transakcije imaocu tog elektronskog novčanika kroz mobilnu aplikaciju, kao potvrdu uvećanja stanja elektronskog novca u elektronskom novčaniku imaoca.

U slučaju dopune elektronskog novčanika od strane drugog imaoca elektronskog novčanika (pošiljaoca) putem mobilne aplikacije, pošiljalac unosi šifru elektronskog novčanika WIN na koju se vrši prenos sredstava, koja je prethodno lično dobijena od primaoca. U ovom slučaju, Sistem za evidenciju elektronskog novca umanjuje stanje elektronskog novca na korisničkoj šifri imaoca elektronskog novca kao pošiljaoca (WIN pošiljaoca), a uvećava stanje u elektronskom novčaniku imaoca elektronskog novca kao primaoca (WIN primaoca) uz evidenciju referentne oznake transakcije. Putem mobilne aplikacije pošiljalac i primalac imaju uvid u: datum transakcije, iznos zaduženja/odobrenja elektronskog novca i novo stanje elektronskog novčanika kao i podatke o platiocu, pošiljaocu elektronskog novca.

Kod prenosa elektronskog novca iz jednog u drugi elektronski novčanik provizija se ne naplaćuje.

Korisnik može vršiti pregled stanja elektronskog novčanika na osnovu unosa u aplikaciju šifre elektronskog novčanika (WIN).

4.4. Otkup elektronskog novca

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

Imalac elektronskog novca može zahtevati celokupni ili delimični otkup elektronskog novca, ako se taj otkup zahteva pre prestanka važenja ugovora zaključenog sa Izdavaocem.

Ako imalac elektronskog novca 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 imaoca elektronskog novca naplatiti naknadu ako je takva naknada predviđena tarifom naknada Izdavaoca za plaćanja elektronskim novcem male novčane vrednosti ili posebnim ugovorom zaključenim u pismenoj formi između Izdavaoca i imaoca elektronskog novca i ako je imalac elektronskog novca informisan o takvoj naknadi u predugovornoj fazi, i to u sledećim slučajevima:

- 1) ako je imalac elektronskog novca zahtevao otkup pre prestanka važenja Okvirnog ugovora;
- 2) ako je imalac elektronskog novca raskinuo Okvirni ugovor pre ugovorenog dana prestanka važenja tog ugovora;
- 3) ako je imalac elektronskog novca zahtevao otkup nakon isteka godinu dana od dana prestanka važenja Okvirnog ugovora.

Nakon uspešno izvršenog otkupa elektronskog novca, Izdavalac obaveštava imaoca elektronskog novca o iznosu novčanih sredstava prenetih na račun imaoca i visini obračunate naknade ako je ova naknada predviđena okvirnim ugovorom.

4.5. Izvršavanje transakcija elektronskim novcem

Imalac elektronskog novca može vršiti plaćanje izdatim 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.

Imalac elektronskog novca može vršiti plaćanje elektronskim novcem na prodajnom mestu trgovca pod uslovom:

- da raspolaže sa iznosom elektronskog novca u elektronskom novčaniku koji je veći od iznosa potrebnog za plaćanje;
- da prodajno mesto prihvata elektronski novac koji je Izdavalac izdao imaocu elektronskog novca;
- da su kod prihvatioca obezbeđeni softversko-tehnički uslovi za generisanje QR coda na fizičkom prodajnom mestu i QR coda ili OTP šifre na internet (e-commerce) prodajnom mestu Trgovca.

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

U slučaju neuspešnosti transakcije, Izdavalac o tome dostavlja informaciju imaocu elektronskog novca i prihvatocu na način određen u prethodnom stavu.

Izdavalac može da odbije transakciju o čemu dostavlja informaciju imaocu putem mobilne aplikacije ako postoji jedan od sledećih razloga: imalac 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 odgovoran za izvršenje neodobrene platne transakcije dužan je da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrio ili bio obavešten o toj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije Imaocu elektronskog novca, osim ako sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani imaoca elektronskog novca, u kom slučaju je Izdavalac dužan da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina:

- obrazloži imaocu elektronskog novca odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili
- izvrši povraćaj iznosa te transakcije imaocu elektronskog novca, ako nakon dodatne provere zaključi da imalac elektronskog novca nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

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

Odgovornost izdavaoca za neodobrenu platnu transakciju biće takođe isključena u svim slučajevima definisanim ovim Okvirnim ugovorom i Zakonom.

Imalac elektronskog novca 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 imaoca. Zahtev se podnosi u pisanom obliku u prostorijama sedišta Izdavaoca, preporučenom poštom, putem kurirske službe ili imejla.

Po proteku roka iz prethodnog stava, imalac elektronskog novca gubi pravo da zahteva povraćaj elektronskog novca ili pravilno izvršenje transakcije, osim ukoliko Izdavalac nije pružio imaocu 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 imaocu elektronskog novca 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 imaocu zbog izvršenja neodobrenih platnih transakcija koje su nastale kao posledica:

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

4.8. Odgovornost imaoca elektronskog novca za neodobrenu transakciju

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

Imalac elektronskog novca ne snosi gubitke za neodobrene transakcije, ako Izdavalac nije obezbedio da imalac elektronskog novca 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 imaoca elektronskog novca nastali zbog njegovih prevarnih radnji.

5. PRIHVATANJE ELEKTRONSKOG NOVCA NA PRODAJNIM MESTIMA TRGOVACA/PRIHVATILACA ELEKTRONSKOG NOVCA

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 imaocima elektronskog novca.

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 u kojima je izvršeno plaćanje elektronskim novcem.

Izdavalac, u skladu sa zaključenim ugovorom sa prihvatocem, omogućava i „E-money back” stimulaciju kupca od strane trgovca. Na ovaj način se obezbeđuje da se imaocu elektronskog novca, automatski vrši procentualni povraćaj iznosa elektronskog novca u ugovorenom procentu od iznosa kupoprodajne transakcije ili u fiksnom iznosu, koji je prethodno ugovoren između izdavaoca i prihvatioca elektronskog novca. Izdavalac vrši automatski povraćaj elektronskog novca sa računa prihvatioca na račun imaoca (kupca), odmah nakon izvršene kupoprodajne transakcije/plaćanja, što se takođe utvrđuje ugovorom između izdavaoca i prihvatioca.

6. POVERLJIVOST INFORMACIJA

6.1. Obaveza Izdavaoca na čuvanje poverljivosti informacija

Pod poslovnom tajnom Izdavaoca smatraju se podaci i informacije koje je Izdavalac saznao tokom poslovanja sa elektronskim novcem, a koji se odnose na imaoca/prihvatioca elektronskog novca, uključujući i podatke o ličnosti, platnim transakcijama elektronskim novcem i druge podatke i informacije koji su zakonom ili posebnim internim aktom Izdavaoca označeni kao poverljivi ili kao poslovna tajna 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").

Izdavalac, članovi njegovih organa, lica zaposlena kod Izdavaoca, spoljni revizor, kao i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju na osnovu ugovora sa Izdavaocem imaju pristup poverljivim informacijama, ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove informacije, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim informacijama. Obaveza čuvanja poverljivih informacija ne prestaje ni posle prestanka statusa navedenih lica na osnovu koga su ona ostvarila pristup poverljivim informacijama.

Izuzetno, Izdavalac može trećim licima saopštiti ili dostaviti poverljive informacije, odnosno omogućiti pristup tim informacijama: na osnovu prethodnog pristanka imaoca/prihvatioca elektronskog novca; na zahtev Narodne banke Srbije ili drugog nadzornog organa u postupku nadzora; na zahtev suda ili drugog nadležnog organa ili u drugim slučajevima propisanim Zakonom o platnim uslugama ili drugim zakonom.

Ukoliko dođe do prenosa poverljivih informacija o imaocu/prihvatiocu elektronskog novca, Izdavalac obezbeđuje adekvatan tretman vezan za čuvanje poverljivosti, u skladu sa zakonom, drugim propisima i okvirnim ugovorom.

6.2. Obaveza imaoca/prihvatioca elektronskog novca na čuvanje poverljivosti informacija

Imaoca/prihvatioca elektronskog novca može imati pristup poverljivim podacima i informacijama u vlasništvu Izdavaoca bez obzira da li su ovi podaci ili informacije dostavljeni imaocu/prihvatiocu elektronskog novca verbalno ili u vidu audio snimka, u pisanom, elektronskom ili drugom obliku.

Pod "poverljivim informacijama" Izdavaoca podrazumevaju se sve informacije koje Izdavalac dostavi imaocu/prihvatiocu elektronskog novca, a odnose se naročito na prava intelektualne svojine, autorska prava, zaštitne znake, žigove, ideje za poboljšanje, metode, inovacije, kompjuterske programe i njihova dokumenta, planove, specifikacije, procese, kao i sva druga dokumenta i materijali koje je Izdavalac označio kao poverljive.

Imalac/prihvatilac elektronskog novca se obavezuje:

1. da ne otkriva i ne dozvoli trećem licu pristup poverljivim informacijama Izdavaoca;
2. da ne menja i ne uklanja obaveštenja o identifikaciji, autorskim pravima ili vlasničkim pravima koja ukazuje na vlasništvo Izdavaoca i njegovih dobavljača nad bilo kojim delom poverljivih informacija i
3. da obavesti Izdavaoca u pisanoj formi o otkrivanju ili korišćenju poverljivih informacija na bilo kojoj lokaciji ili od strane bilo kog trećeg lica koje nije ovlašćeno za pristup poverljivim informacijama po okvirnom Ugovoru.

Imalac/prihvatilac elektronskog novca je dužan da čuva poverljivost informacija koje se odnose na Izdavaoca u toku i nakon prestanka važenja okvirnog ugovora.

Na zahtev Izdavaoca, po isteku važnosti Okvirnog ugovora, imalac/prihvatilac elektronskog novca je dužan da poverljive informacije vrati ili uništiti, uključujući sve kopije, fotografije ili druge forme čuvanja poverljivih informacija, kao i sve duplikate koji postoje kod imaoca/prihvatioca elektronskog novca.

7. ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Izdavalac može da prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti imaoca i trgovca kao prihvatioca elektronskog novca, kao i zakonskih zastupnika, punomoćnika ili prokurista trgovaca-pravnih lica i njihovih stvarnih vlasnika – fizičkih lica) samo u meri u kojoj je to neophodno u svrhu izvršavanja zakonskih obaveza Izdavaoca, kao i u svrhu izvršavanja obaveza Izdavaoca iz Okvirnog ugovora zaključenog sa imaoce/prihvatiocem elektronskog novca.

Podaci o ličnosti imaoca/prihvatioca elektronskog novca koje Izdavalac može da prikuplja i obrađuje u navedene svrhe obuhvataju naročito sledeće podatke: ime i prezime, adresa prebivališta/boravišta, broj telefona (mobilni/fiksni), mejl adresa, kao i druge lične podatke.

Izdavalac prilikom tokom izvršenja Okvirnog ugovora, a u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma može da zahteva od imaoca/prihvatioca elektronskog novca 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).

Izdavalac vrši obradu podataka saglasno zakonu kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti, na način na koji Izdavalac smatra neophodnim i celishodnim radi poslovanja sa elektronskim novcem i uz primenu odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

Izdavalac će preko svoje Internet stranice obavestiti imaoca/prihvatioca elektronskog novca o kontakt podacima ovlašćenog lica za zaštitu podataka o ličnosti kod Izdavaoca, kao i o zakonskim pravima imaoca/prihvatioca elektronskog novca i načinu ostvarivanja tih prava da od Izdavaoca zahteva pristup podacima, ispravku, dopunu ili brisanje podataka ako ne postoji osnov obrade, ograničenje obrade, prenos podataka i ostvarivanje prava imaoca/prihvatioca elektronskog novca na podnošenje prigovora.

Izdavalac obezbeđuje zaštitu podataka o ličnosti Imaoca/prihvatioca elektronskog novca sa kojima raspolaže u svojim bazama podataka od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti Imaoca/prihvatioca elektronskog novca.

Izdavalac može, na osnovu saglasnosti Imaoca/prihvatioca elektronskog novca, koristiti njegove kontakt podatke u svrhu dostavljanja obaveštenja Imaocu/prihvatiocu elektronskog novca o aktivnostima, proizvodima i uslugama Izdavaoca, i to u vidu brošure, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava i oblika poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

8. KOMUNIKACIJA I OBAVEŠTAVANJE

8.1. Obaveštenja koja Izdavalac dostavlja imaocu elektronskog novca

Izdavalac će dostavljati imaocu elektronskog novca izveštaje ili obaveštenja (u daljem tekstu: obaveštenja) o stanju i promenama elektronskog novčanika, izvršenim transakcijama i naknadama, kao i druga obaveštenja u vezi poslovanja sa elektronskim novcem putem zaštićene mobilne aplikacije ili imejla, osim ako zakonom ili posebnim ugovorom nije određeno da se ova obaveštenja dostavljaju samo na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka putem drugih sredstava komunikacije.

Kada se obaveštenja imaocu elektronskog novca dostavljaju na papiru, ova dostava vrši se neposrednim uručenjem imaocu u poslovnim prostorijama Izdavaoca, putem pošte ili kurirske službe, ili na adresu prebivališta/boravišta imaoca elektronskog novca.

Dostava koju Izdavalac izvrši imaocu elektronskog novca na osnovu podataka koje je imalac elektronskog novca prezentovao Izdavaocu, smatraće se urednom, a bilo koja obaveza

Izdavaoca prema imaocu elektronskog novca koja proističe ili je u vezi sa tom dostavom smatraće se izvršenom:

1. na dan dostavljanja imejlom kada se dostava vrši putem imejla,
2. na dan predaje pošti kada se dostava vrši preporučenom poštom odnosno na dan predaje kurirskoj službi koja je registrovana za vršenje dostave.

Ukoliko obaveštenja dostavljena imaocu elektronskog novca budu vraćena zbog netačne imejl adrese ili adrese prebivališta/boravišta ili zbog netačnosti bilo kog drugog podatka koji je imalac tog novca dostavio Izdavaocu, Izdavalac može prestati dalje slanje obaveštenja sve dok imalac elektronskog novca ne obavesti Izdavaoca o promeni podataka koji su značajni za urednu dostavu.

8.2. Obaveštenja koja imalac elektronskog novca dostavlja Izdavaocu

Imalac elektronskog novca sa ugovorenim mesečnim limitom potrošnje do 300.000 dinara, dužan je da Izdavaocu dostavlja obaveštenja i propisanu dokumentaciju na način definisan posebnim ugovorom zaključenim sa Izdavaocem.

8.3. Obaveštavanje imaoca elektronskog novca u slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosnih pretnji

Izdavalac koristi bezbedne procedure za obaveštavanje imaoca elektronskog novca u slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosne pretnje.

8.4. Komunikacija između Izdavaoca i prihvatioca elektronskog novca

Komunikacija između Izdavoca i prihvatioca elektronskog novca obavlja se na način definisan posebnim ugovorom zaključenim između Izdavaoca i prihvatioca u pismenom obliku.

8.5. Kontakt podaci za odgovore na pitanja imaoca/prihvatioca elektronskog novca

Izdavalac pruža podršku Imaocu/prihvatiocu elektronskog novca (imaocu/prihvatiocu elektronskog novca) i dostavlja Imaocu/prihvatiocu elektronskog novca odgovore na pitanja u vezi sa poslovanjem elektronskim novcem. Imalac/prihvatilac elektronskog novca se može obratiti Izdavaocu sa pitanjima za podršku na adresu Izdavaoca za prijem elektronske pošte: ien@chipcard.rs ili na telefone Call centra navedene na Internet stranici Izdavaoca ili u posebnom ugovoru zaključenom između Izdavaoca i imaoca/prihvatioca elektronskog novca.

Vreme odgovora Izdavaoca na pitanje imaoca/prihvatioca elektronskog novca je u toku istog poslovnog dana, a rešenje problema o kojem je imalac/prihvatilac elektronskog novca informisao Izdavaoca vrši se u odgovarajućim rokovima saglasno složenosti problema.

9. PRAVO NA PRIGOVOR

Imalac/prihvatilac elektronskog novca ima pravo da uputi pisani prigovor Izdavaocu ukoliko smatra da se Izdavalac ne pridržava odredaba Zakona, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, Opštih uslova i/ili obaveza iz posebnog ugovora.

Imalac/prihvatilac elektronskog novca 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 Imaoca/prihvatioca elektronskog novca.

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

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

Izdavalac ne može naplatiti Imaocu/prihvatiocu elektronskog novca naknadu, niti bilo koje druge troškove u vezi sa postupanjem po prigovoru.

Imalac/prihvatilac elektronskog novca je dužan da u prigovoru navede sve identifikacione podatke na osnovu kojih Izdavalac može nesumnjivo utvrditi identitet Imaoca/prihvatioca elektronskog novca, kao i podatke na osnovu kojih se može utvrditi odnos Imaoca/prihvatioca elektronskog novca sa Izdavaocem na koji se taj prigovor odnosi (Ime i prezime/naziv Imaoca/prihvatioca elektronskog novca, JMBG/MB Imaoca/prihvatioca elektronskog novca, broj i datum Ugovora, podatke o spornoj transakciji...), kao i razloge podnošenja prigovora.

Ukoliko se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i punomoćje kojim imalac/prihvatilac elektronskog novca ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Izdavaoca, kao i na preduzimanje radnji u postupku po tom prigovoru i odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Imaoca/prihvatioca elektronskog novca, 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 kod Izdavaoca koje je prigovor primilo, a ukoliko je prigovor podnet preko internet prezentacije Izdavaoca, imejlom ili telefonom, Izdavalac 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.

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

Izuzetno, ako Izdavalac ne može da dostavi odgovor imaocu/prihvatiocu elektronskog novca u predviđenom roku, taj rok se može produžiti najviše za 15 (petnaest) dana o čemu će Izdavalac pisanim putem obavestiti Imaoca/prihvatioca elektronskog novca, 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 Izdavaoca na prigovor se dostavlja imaocu/prihvatiocu elektronskog novca na potpun, jasan i razumljiv za Imaoca/prihvatioca elektronskog novca obavezno sadrži i ocenu njegove osnovanosti. Ako Izdavalac prigovor oceni kao osnovan, obavestiće Imaoca/prihvatioca elektronskog novca 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.

Izdavalac odgovor imaocu/prihvatiocu elektronskog novca 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 imalac/prihvatilac elektronskog novca prigovor podneo preko internet prezentacije davaoca usluga ili imejlom.

Ako je imalac/prihvatilac elektronskog novca nezadovoljan odgovorom Izdavaoca, ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 (petnaest) dana ili u produženom roku od 15 dana o kome je imalac/prihvatilac elektronskog novca bio uredno obavešten, imalac/prihvatilac elektronskog novca 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. 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>

10. 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 Imaoca/prihvatioca elektronskog novca (imaoca/prihvatioca elektronskog novca) dva (2) meseca pre predloženog dana početka primene izmena i dopuna, dostavljanjem predloga u pisanoj formi, poštom ili slanjem na imejl adresu Imaoca/prihvatioca elektronskog novca, kako bi imalac/prihvatilac elektronskog novca 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 Imaoca/prihvatioca elektronskog novca ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena se može primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja Imaocu/prihvatiocu elektronskog novca predloga izmena i dopuna odredaba Okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

Izuzetno od stava 2. ove tačke, Izdavalac ne mora da imaoćima elektronskog novca za plaćanja male novčane vrednosti dostavlja predlog za izmene i dopune Okvirnog ugovora u pismenoj formi.

Ako imalac/prihvatilac elektronskog novca 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 imalac/prihvatilac elektronskog novca nije saglasan sa predloženim izmenama i dopunama, može raskinuti Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova Izdavaocu za raskid, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze do dana raskida okvirnog ugovora.

Izjava Imaoca/prihvatioca elektronskog novca o 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).

11. PRESTANAK VAŽENJA OKVIRNOG UGOVORA

Odredbama posebnog ugovora sa imaoćem/prihvatićem elektronskog novca određena pitanja raskida Okvirnog ugovora mogu biti drugačije uređena u odnosu na odredbe ovih Opštih uslova poslovanja, s obzirom na vrstu usluga koje Izdavalac pruža Imaocu/prihvatiocu elektronskog novca.

Imalac/prihvatilac elektronskog novca ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od 30 dana, bez plaćanja naknade za raskid, dostavljanjem Izdavaocu pisanog obaveštenja o raskidu okvirnog ugovora. Imalac/prihvatilac elektronskog novca ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u drugim slučajevim utvrđenim tim ugovorom i 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 Okvirnim ugovorom, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom, dostavljanjem imaoću/prihvatiocu elektronskog novca pisanog obaveštenja o raskidu.

Izdavalac ima pravo da jednostrano raskine Okvirni ugovor sa imaoćem/prihvatićem elektronskog novca ako imalac/prihvatilac elektronskog: prekrši odredbe zakona i drugih propisa ili odredbe Okvirnog ugovora prilikom korišćenja usluga Izdavaoca; ne dostavi Izdavaocu podatke o promeni pravnog statusa, lične podatke ili dokumentaciju koji su neophodni za izvršavanje obaveza Izdavaoca iz zakona kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma ili je prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Izdavaoćem dostavio Izdavaocu pogrešne ili neistinite podatke koji su od značaja za pravilno i zakonito izvršavanje obaveza Izdavaoca iz okvirnog ugovora.

Izjava o raskidu okvirnog ugovora iz stava 2., 3. i 4. ove tačke, dostavlja se u pisanoj formi drugoj ugovornoj strani putem preporučene pošte odnosno kurirske službe na adresu sedišta/prebivališta ili boravišta druge strane ili putem imejla na adresu elektronske pošte ako posebnim ugovorom nije drugačije određeno.

U slučaju raskida okvirnog ugovora, imalac/prihvatilac elektronskog novca je dužan da Izdavaocu plati naknadu samo za usluge pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Izdavalac je dužan da imaocu/prihvatiocu elektronskog novca vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Imalac/prihvatilac elektronskog novca može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, utvrde ništavim.

12. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi poslovanja usvojeni su 05.03.2025. godine i sastavni su deo Okvirnog ugovora.

U slučaju spora u vezi i povodom Okvirnog ugovora, Izdavalac i imalac/prihvatilac elektronskog novca će spor pokušati da reše sporazumno, u suprotnom za rešavanje spora biće nadležan je stvarno nadležan sud u Beogradu.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na usluga imalac/izdavalac elektronskog novca 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 Izdavaoca od 07.07.2021.godine.

IZVRŠNI DIREKTORI

Milan Ognjanović



Branislav Popović



Tarifnik naknada za usluge

Chip Card A.D. Beograd, (u daljem tekstu: Institucija) za usluge koje pruža imaocima i prihvatilacima, naplaćuje naknadu u skladu sa ovim Tarifnikom naknada za usluge (u daljem tekstu: Tarifnik).

Visine naknada su usklađene sa stvarnim troškovima koji nastaju ispunjavanjem obaveza.

Institucija u svojim poslovnim prostorijama i na Internet stranici, obezbeđuje da se imalac/prihvatilac upozna sa Tarifnikom, kao i sa Opštim uslovima poslovanja na srpskom jeziku, kao i da mu se daju odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na Opšte uslove poslovanja, primenu ovih uslova u vezi sa određenom uslugom te da mu se, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostave ti uslovi, i to potpuno besplatno.

1.1. Kod svih naknada koje su izražene u procentima osnovica za obračun naknade predstavlja iznos transakcije.

1.2. Naknada se naplaćuje unapred.

Za imaoca elektronskog novca

1. Otvaranje elektronskog novčanika – Bez naknade
2. Korišćenje elektronskog novca u internet prodavnicama - Bez naknade
3. Korišćenje elektronskog novca na fizičkim prodajnim mestima - Bez naknade
4. Otkup elektronskog novca 3%, minimum 30,00 RSD
5. Održavanje elektronskog novčanika sa limitom male novčane vrednosti - od 0 do 150,00 RSD mesečno
6. Održavanje elektronskog novčanika sa limitom do 300.000,00 RSD- od 0 do 250,00 RSD mesečno

Za prihvatioca elektronskog novca

Prihvatanje e-novca na fizičkim prodajnim mestima - od 0 do 3%

Prihvatanje e novca na e-commerce prodajnim mestima- od 0 do 3%



Milan Ognjanović, izvršni direktor



Branislav Popović, izvršni direktor

