

Na osnovu Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i člana 14 stav 1. tačka 23 Odluke o osnivanju privrednog društva iPay See d.o.o. Beograd – Čukarica (u daljem tekstu: Institucija), Skupština društva dana 15.12.2021. godine, donosi:

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA iPay See d.o.o. (u daljem tekstu: Opšti uslovi)

Osnovni podaci o Instituciji su:

Institucija je privredno društvo sa sedištem u Srbiji koje je na osnovu rešenja Narodne banke Srbije br.78 od 13.10.2016. godine ovlašćeno da obavlja delatnosti izdavanja elektronskog novca i pružanja platnih usluga iz člana 4. stav 1. tačka 3 i tačka 5. Zakona o platnim uslugama.

Poslovno ime Institucije – iPay See d.o.o. Beograd – Čukarica

Sedište – Beograd-Čukarica, Beogradskog bataljona br. 4

Matični broj – 21150711

Poreski broj – 109258954

Broj računa – 340-11013718-80 (račun se vodi kod Erste banke a.d. Novi Sad)

Pretežna delatnost – 6419 – Ostalo monetarno posredovanje

Internet stranica Institucije: www.ipay.rs

Kontakt podaci:

e-mail: info@ipay.rs

telefon: 011 /41 42 262

Superviziju i nadzor poslovanja Institucije obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), ul. Nemanjina br. 17, 11000 Beograd

Institucija je upisana u Registar institucija elektronskog novca pod brojem: 600

Kontakt podaci imenovanog lica za zaštitu podataka o ličnosti Institucije nalaze se objavljeni na internet stranici institucije: www.ipay.rs

U ovim Opštim uslovima poslovanja sledeći pojmovi imaju značenja:

Korisnik je fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu Institucije odnosno koje se Instituciji obratilo radi korišćenja tih usluga kao i Imalac elektronskog novca koji izdaje Institucija. Korisnici platnih kartica i digitalnog novčanika mogu biti samo punoletna fizička lica.

Platne usluge su usluge koje Institucija pruža Korisnicima ovih usluga po osnovu ugovora sklopljenog između Korisnika i Institucije, kao i druge usluge koje Institucija pruža u skladu sa zakonom i dobijenom dozvolom NBS.

Davalac/Pružalac platne usluge jeste Institucija, koja je osnovana i posluje u smislu zakona kojim se uređuje poslovanje platnih institucija i institucija elektronskog novca.

Trajni nosač (trajni medijum) jeste sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji se odnose na njega, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice, hard disk računara i elektronska pošta);

Profesionalna pažnja je povećana pažnja i veština koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od Institucije u poslovanju sa Korisnicima, u skladu s pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i načelom savesnosti i poštenja;

Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira Platilac, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

Jednokratna platna transakcija označava izvršenje jedne određene platne transakcije prenosa novčanih sredstava koje inicira Korisnik, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

Platni nalog označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije.

Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;

Platilac označava fizičko lice koje na teret svog platnog računa izdaje Platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje Platne transakcije na osnovu Platnog naloga koji izdaje Primalac plaćanja, a ako nema platnog računa – fizičko lice koje izdaje Platni nalog;

Primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

Prodajno mesto označava internet stranicu (internet prodajno mesto ili internet prodavnicu), odnosno drugu virtuelnu lokaciju ili Fizičko prodajno mesto na kojoj je Primalac plaćanja omogućio obavljanje transakcija Elektronskim novcem.

Fizičko Prodajno mesto označava fizičku lokaciju-prodajni objekat ili drugo mesto van prodajnog objekta na kojem je predviđeno i odobreno obavljanje prometa.

Novčana sredstva označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;

Gotov novac označava novčanice i kovani novac;

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

Imalac elektronskog novca (skraćeno imalac) označava fizičko ili pravno lice koje se izdaje ili je izdat elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo Instituciji radi izdavanja tog novca.

- Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju Platne transakcije posluje tako da omogućiti izvršenje Platne transakcije svom korisniku platnih usluga;
- Radno vreme Institucije/Zastupnika/Distributera:** vreme poslovanja sa Korisnicima koje je istaknuto na šalteru Institucije odnosno prodajnom mestu Zastupnika/Distributera, kao i na sajtu Institucije.
- Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje Korisniku i koja se u Platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju tog Korisnika i/ili njegovog platnog računa. Institucija pod jedinstvenom identifikacionom oznakom podrazumeva broj računa, osim u slučaju Jednokratne platne transakcije, kada se identifikacija vrši na osnovu ličnih podataka nalogodavca;
- Autorizacija** označava proces u kojem Institucija, kao izdavalac elektronskog novca/platne kartice, vrši odobravanje transakcije sa elektronskim novcem ili platnom karticom inicirane po zahtevu Imaoca.
- Domaća platna transakcija** označava Platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije.
- Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji druge države.
- Platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti** označava platni instrument čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 10.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 10.000 dinara. Ovaj platni instrument se nakon izdavanja ne može dopunjavati.
- Platni instrument sa mogućnošću dopune (dopunjiv platni instrument):** označava Platni instrument kojeg Imalac nakon izdavanja može dopuniti.
- Potvrda o izdavanju elektronskog novca** predstavlja dokaz koji sadrži elemente platnog instrumenta;
- Platne Kartice:** Platne kartice su platni instrument bezgotovinskog plaćanja koji korisniku omogućava raspolaganje elektronskim novcem-plaćanje robe i usluga i kod određenih platnih kartica (EMV) podizanje gotovog novca u domaćem i međunarodnom platnom prometu (podizanje gotovog novca predstavlja otkup elektronskog novca)..
- Potvrda sa sigurnosnim elementima za korišćenje elektronskog novca** – sadrži sigurnosne elemente kojima se omogućava raspolaganje elektronskim novcem koji se prethodno mora dopuniti uplatom novčanih sredstva putem platnog naloga ili platne kartice.
- Digitalni novčanik** – Predstavlja mobilnu i web aplikaciju koja se koristi za raspolaganje platnim instrumentima-korišćenje elektronskog novca na prodajnim mestima sa kojima je Institucija sklopila ugovor o prihvatanju elektronskog novca i omogućava i dodatne servise Korisniku kao što su upit stanja, prenos elektronskog novca drugom korisniku, dopuna platnog instrumenta, blokiranje platnog instrumenta, uputstva za korišćenje, pregled lokacija za kupovinu, otkup i potrošnju elektronskog novca, davanje saglasnosti trgovcima da se transakcija kupovine robe i usluga obavlja bez unosa sigurnosnih elemenata i sl. Prilikom registracije za korišćenje aplikacije Digitalni novčanik korisnik kreira lozinku i određuje e-mail adresu koju će koristiti kao korisničko ime, a za mobilnu aplikaciju kreira i LIB broj. LIB i lozinka koje korisnik odredi su poznati samo njemu.
- Ugovor na daljinu** je ugovor kojim se Institucija obavezuje da će pružiti Platne usluge Korisniku, a u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ovog ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu.
- Sredstvo komunikacije na daljinu** jeste svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva pružaoca usluge i korisnika (npr. internet, elektronska pošta, pošta, telefaks i telefon)
- E-MONEY PIN:** Predstavlja šesnaestocifreni broj koji se koristi prilikom autorizacije transakcija zajedno sa poslednja tri broja potvrde.
- Broj potvrde:** Jedinstvena referentna oznaka Potvrde o izdavanju elektronskog novca koja se koristi prilikom autorizacije zajedno sa PIN-om:
- Distributer:** označava fizičko ili pravno lice kome je Institucija na osnovu ugovora poverila poslove distribucije i/ili otkupa elektronskog novca.
- Zastupnik:** označava pravno lice ili preduzetnika kome je Institucija, na osnovu pisanog ovlašćenja, poverila pružanje jedne ili više platnih usluga (osim usluga izdavanja elektronskog novca).
- PAN:** (Primary Account Number) je broj kartice, tj. šesnaestocifreni broj koji se nalazi na licu kartice i predstavlja jedan od sigurnosnih elemenata platne kartice. Kod virtuelnih kartica PAN ne mora biti ispisan na licu kartice, već korisniku može biti uručen u formi za koju se Institucija odlučuje.
- Expiry date:** (VALID THRU) ili rok važenja, predstavlja vremenski period posle kojeg platna kartica više ne može biti korišćena i predstavlja jedan od sigurnosnih elemenata platne kartice.
- CVV:** je verifikacioni kod kartice, koji sadrži tri cifre, ispisan je na poleđini kartice, i predstavlja jedan od sigurnosnih elemenata platne kartice. Kod virtuelnih kartica CVV ne mora biti ispisan na licu kartice, već korisniku može biti uručen u formi za koju se Institucija odlučuje.
- LIB:** predstavlja jedinstvenu identifikacionu oznaku koja se sastoji od četiri cifre koju korisnik sam bira i koja se upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju tog korisnika prilikom svakog ulaska u mobilnu aplikaciju digitalni novčanik.
- Podatak o ličnosti** je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet 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.
- Internet prodajno mesto (IPM)** označava Internet prodajno mesto trgovca na kom se kupcima nudi roba/usluge, a proces plaćanja je podržan od strane Institucije kao Agregatora.

1. UVODNE ODREDBE

1.1 SADRŽINA I SVRHA OPŠTIH USLOVA INSTITUCIJE

Opštim uslovima definišu se uslovi poslovanja koje Institucija primenjuje na sve poslovne odnose između Institucije i Korisnika usluga Institucije.

Opštim uslovima smatraju se standardni uslovi poslovanja Institucije koji se primenjuju na Korisnike, uslovi za uspostavljanje odnosa između Korisnika i Institucije i postupak komunikacije između njih, kao i uslovi za obavljanje transakcija između Korisnika i Institucije, sadržani u pisanom dokumentu Institucije.

Sastavni deo Opštih uslova su:

- Tarifnik naknada za usluge Korisnicima fizičkim licima (u daljem tekstu: Tarifnik) i
- Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga (u daljem tekstu: Terminski plan)

Svrha Opštih uslova je uspostavljanje jasnih i obavezujućih osnova za Korisnika i za Instituciju u pogledu obavljanja svih platnih usluga čime se obezbeđuje primena Propisa, dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Korisniku.

1.2 DONOŠENJE I IZMENA OPŠTIH USLOVA

Izmene i dopune Opštih uslova kao i Tarifnika i Terminskog plana, koji čine sastavni deo Opštih uslova, donosi Skupština Institucije.

1.3 OBJAVLJIVANJE OPŠTIH USLOVA

Institucija objavljuje Opšte uslove na srpskom jeziku u svojim poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge Korisnicima, šalterima, na prodajnim mestima Zastupnika/Distributera i na Internet stranici i to najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene, i time obezbeđuje da se Korisnik upozna sa Opštim uslovima, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu ovih uslova u vezi sa određenom platnom uslugom, kao i da mu se, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostave ti uslovi i to potpuno besplatno.

1.4 PRIMENA OPŠTIH USLOVA

Institucija upoznaje Korisnika sa Opštim uslovima na način regulisan propisima.

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

1.5 ODNOS IZMEĐU UGOVORA I OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA INSTITUCIJE

U slučaju neslaganja odredbi zaključenog ugovora i ovih Opštih uslova, obavezujuće su prvo odredbe zaključenog ugovora, zatim odredbe Opštih uslova.

1.6 PRIMENA PROPISA

Nezavisno od odredbi ovih Opštih uslova, Institucija je ovlašćena i obavezna da primenjuje sve važeće propise Republike Srbije, uključujući i obavezu da izvrši dodatne mere i radnje u slučaju sumnji da se usluge Institucije koriste za nedozvoljene transakcije definisane regulativom (kriminalne radnje, pranje novca ili finansiranje terorizma i sl.).

2. PLATNE USLUGE

Institucija pruža sledeće usluge:

1. Platne usluge prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
 - a) Transferom odobrenja,
 - b) Direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
 - c) Korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva
2. Usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata kojim se omogućava izvršenje platnih transakcija koje inicira Platilac upotrebom određenog platnog instrumenta.
3. Usluge izdavanja, prihvatanja i otkupa elektronskog novca.

3. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI INSTITUCIJE

3.1 PRAVA INSTITUCIJE

Korisnik je upoznat i saglasan da Institucija ima pravo da podatke, koje je Korisnik dostavio Instituciji prilikom zaključenja ugovora ili uspostavljanja poslovne saradnje (ime prezime, adresa, telefon, e-mail), koristi za dostavljanje obaveštenja Korisniku o proizvodima i uslugama Institucije u vidu poruka, brošura i drugih vidova poslovne i marketinške komunikacije.

Korisnik je upoznat i saglasan da Institucija zadržava pravo da podatke svojih Korisnika, uključujući lične i podatke o računima i druge podatke koji su poznati Instituciji prosleđuje trećim licima sa kojim Institucija sklapa ugovore koji su neophodni za realizaciju platne usluge i/ili izdavanja, korišćenja ili otkupa elektronskog novca, internim i spoljnim revizorima Institucije, Narodnoj banci Srbije i državnim organima koji su ovlašćeni u skladu sa pozitivnom zakonskom regulativom. Ukoliko dođe do prenosa podataka Korisnika, Institucija obezbeđuje adekvatan tretman vezan za čuvanje poverljivosti i integriteta podataka svojih Korisnika, u skladu sa važećim propisima.

Korisnik je upoznat i saglasan da Institucija koristi sredstva komunikacije na daljinu i to automatizovane sisteme pozivanja koji funkcionišu bez učešća ljudi (npr. uređaj za automatsko pozivanje ili automatsko slanje elektronske pošte);

Sredstva komunikacije na daljinu Institucija ne koristi na način koji prouzrokuje dodatne troškove za korisnika, osim u slučajevima kada Korisnik koristi usluge Institucije izvan Republike Srbije čime može prouzrokovati dodatne troškove koji nastaju upotrebom roaminga i/ili interneta iz inostranstva i u svim drugim slučajevima kada pružalac telekomunikacionih usluga od Korisnika naplaćuje određene naknade.

3.2 OBAVEZE INSTITUCIJE

Institucija u ispunjavanju obaveza iz svoje delatnosti postupa sa dužnom profesionalnom pažnjom u skladu sa pravilima poslovanja koja regulišu njeno poslovanje, dobrim poslovnim običajima i načelom savesnosti i poštenja.

3.2.1 Obaveze Institucije u vezi sa obaveštavanjem Korisnika

Na zahtev Korisnika, Institucija obezbeđuje informacije o poslovnom odnosu Korisnika i Institucije u skladu sa važećim propisima i bez obaveze Korisnika za plaćanjem nadoknade. Institucija Korisniku pruža jasne i razumljive informacije, čini ih lako dostupnim i uočljivim.

Sve informacije o načinu pružanja usluga, kao i kontakt podatke, Institucija čini dostupnim:

- na zvaničnoj web strani institucije: www.ipay.rs
- U poslovnim prostorijama Institucije odnosno Distributera/Zastupnika.

Informacije i obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije, Institucija će dostavljati u pismenoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka.

Institucija je dužna da Korisniku, na njegov zahtev, bez naknade, dostavi na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka informaciju o izvršenoj platnoj transakciji.

Sva komunikacija sa Institucijom se po pravilu vrši na srpskom jeziku.

Institucija nema mogućnost da kontaktira korisnike platnog instrumenta male novčane vrednosti niti ima mogućnost da sazna koji korisnik je nosilac prava na platnom instrumentu za plaćanje male novčane vrednosti.

3.3. POSLOVNA TAJNA

Poslovnim tajnom smatraju se podaci propisani zakonom i to: podaci koji su poznati Instituciji, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze Korisnika, i drugi podaci do kojih Institucija dođe u poslovanju sa Korisnikom.

Institucija i članovi njenih organa, zaposleni u Instituciji, spoljni revizor Institucije kao i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima koji predstavljaju poslovnu tajnu, ne mogu te podatke saopštavati trećim licima ni koristiti ih protivno interesu Institucije i njenih Korisnika, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne ne prestaje ni kada licu prestane status na osnovu koga je ostvarilo pristup podacima koji predstavljaju poslovnu tajnu. Institucija može podatke o Korisniku, koji se smatraju poslovnim tajnom, saopštiti trećim licima samo uz pisano odobrenje Korisnika, osim ako zakonom nije drugačije propisano.

3.4. Odgovornost institucije

Institucija će pružati platne usluge u okviru sopstvene poslovne mreže (u ekspoziturama) kao i preko Zastupnika/Distributera.

Institucija može obavljati distribuciju i otkup elektronskog novca preko Distributera.

Institucija je dužna da obezbedi da Zastupnici/Distributeri Korisnicima pruže jasne informacije da su Zastupnici/Distributeri koji nastupaju u ime i za račun Institucije, kao i da Institucija odgovara za zakonito poslovanje Zastupnika/Distributera u vezi sa pružanjem tih usluga. U vezi sa tim Korisnici će u okviru ekspoziture kao i na prodajnim mestima Zastupnika/Distributera imati vidno izložene i na raspolaganju Opšte uslove (sa Tarifnikom sa preciznim informacijama o naknadama koje će biti naplaćene, kao i Terminkim planom sa preciznim informacijama o roku za izvršenje te platne transakcije, kao sastavnim delovima Opštih uslova). Podaci o Zastupnicima i Distributerima sa poslovnim mrežom biće dostupni na internet sajtu Institucije www.ipay.rs.

3.5 . Odgovornost za izvršavanje platne transakcije

3.5.1. ODGOVORNOST INSTITUCIJE ZA NEODOBRENU PLATNU TRANSAKCIJU

Institucija neće odgovarati za neodobrenu transakciju ukoliko nije mogla da blokira platni instrument za korišćenje elektronskog novca, a ukupna vrednost elektronskog novca ni u jednom trenutku nije prešla 15.000,00 dinara.

Korisnik odgovara za gubitke koji proističu iz neodobrene transakcije do iznosa od 15.000,00 dinara ukoliko je do transakcije došlo upotrebom izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili platnog instrumenta koji je zloupotrebjen jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili usled upotrebe platnog instrumenta protivno propisima, ovim Opštim uslovima i Ugovorom ili usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

3.5.2. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Platilac

Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik, Institucija odgovara Korisniku za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

Ako je Institucija odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Korisniku, osim ako je Korisnik zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Ako Institucija Korisniku, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Institucija je dužna, ako je odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, da svom Korisniku izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj Korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

3.5.3. Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Institucija je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog Korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom Korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

3.5.4 Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake

Ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom Primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Instituciji.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik dostavio Instituciji netačna, Institucija nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

U slučaju iz stava 2. ovog člana, Korisnik ima pravo da od Institucije zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja). U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake iz stava 2. ovog člana, Institucija je dužna da, odmah po saznanju, izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku.

4. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

4.1 PRAVA KORISNIKA

4.1.1 Pravo na obaveštavanje

Korisnik ima pravo da od Institucije, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade, u skladu sa zakonom, dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom s Institucijom, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom.

Korisnik ima pravo da se redovno informiše na jasan i razumljiv način o promenama uslova koje nudi Institucija i da od Institucije zatraži sve dodatne relevantne informacije i objašnjenja, pod uslovima koji se nalaze u dokumentu Tarifnik naknada za usluge fizičkim i pravnim licima.

4.1.2 Prigovor Korisnika

Korisnik ima pravo na pisani prigovor Instituciji ukoliko smatra da se Institucija ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakona o platnim uslugama i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na finansijske usluge ili obaveza iz zaključenog ugovora.

Prigovor na rad Institucije Korisnik može podneti u pismenoj formi- u poslovnim prostorijama u kojima Institucija pruža usluge, uključujući i prostorije Zastupnika/Distributera gde se takođe pružaju usluge u ime Institucije, poštom, preko internet prezentacije Institucije, odnosno elektronskom poštom (email).

Nakon prijema pismenog prigovora Institucija ili Zastupnik/Distributer će Korisniku izdati potvrdu o prijemu prigovora, sa naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod Institucije ili Zastupnika/Distributera koji je prigovor primio.

Ako je Korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije Institucije ili elektronskom poštom (email), kao i izuzetno u slučaju podnošenja prigovora usmeno korišćenjem telefona, Institucija će putem elektronske pošte (email) odmah potvrditi prijem prigovora.

Ako Korisnik namerava da podnese prigovor usmeno, Institucija je dužna da ga upozori da ona nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti. Prigovor se može podneti i preko punomoćnika -s tim da se u tom slučaju mora podneti i posebno punomoćje kojim se ovlašćuje neko lice da podnese tačno određeni prigovor u ime i za račun davaoca punomoćja.

Korisnik ima pravo na pisani prigovor Instituciji u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Ako je Korisnik podneo prigovor po isteku navedenog roka, Institucija je dužna da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku zakonom propisanog roka, zbog čeka Institucija nema obavezu da ga razmatra.

Institucija je dužna da dostavi odgovor na prigovor Korisniku najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužna je i da u tom odgovoru ovom podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije. Ukoliko Institucija iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj rok se može produžiti za još najviše 15 dana o čemu će Institucija obavestiti Korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Predmetno obaveštenje mora da sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u prvobitnom roku kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Odgovor Institucije na prigovor Korisnika treba da bude potpun i razumljiv za Korisnika, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora.

Ako Institucija oceni da je prigovor osnovan, obavestiće Korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je uloženi prigovor otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje. Institucija podnosiocu prigovora ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u zakonom predviđenim rokovima Korisnik može pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti predlog za posredovanje radi vansudskog rešavanja spornog odnosa ili pritužbu – u pismenoj formi. Institucija može odgovor da dostavi putem pošte i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta, kopija na papiru, a korisnik ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni dokument ili njegova overena kopija u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument (sa kvalifikovanim elektronskim potpisom ili kvalifikovanim elektronskim pečatom).

Narodna banka Srbije može da posreduje u spornom odnosu između Korisnika i Institucije, na predlog jedne od ugovornih strana koji je prihvaćen od strane druge ugovorne strane, radi vansudskog rešavanja spornog odnosa. Predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi preko internet prezentacije Narodne banke Srbije na sajtu www.nbs.rs

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta- Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u gore navedenim zakonskim rokovima podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi ako smatra da se Institucija ne pridržava zakonskih odredbi, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, Opštih uslova ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na finansijske usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom. Pritužba se podnosi u pismenoj formi preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

Podnosilac prigovora može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Institucije na prigovor ili u roku od 6 (šest) meseci od kada je Institucija bila dužna da mu odgovori na prigovor.

Institucija čini dostupnim detaljne informacije u vezi sa načinom podnošenja prigovora, načinom podnošenja pritužbi NBS ili pravom na pokretanje postupka posredovanja, na internet stranici i u svim poslovnim prostorijama gde se pružaju usluge.

4.2 OBAVEZE KORISNIKA

Korisnik je u obavezi da se identifikuje saglasno i ukoliko je to predviđeno propisima pre uspostavljanja poslovnog odnosa sa Institucijom.

4.2.1 Nalozi Korisnika

Nalozi i instrukcije Korisnika Instituciji moraju biti dati u pisanoj formi, čitki, jasni i nedvosmisleni ili na drugi način, a u skladu sa važećim zakonskim propisima i aktima Institucije. Ukoliko Institucija smatra da nije u mogućnosti da izvrši nalog ili instrukciju Korisnika obavestiće ga o tome u razumnom roku.

Institucija ne odgovara za štetu usled pogrešnih i/ili nejasnih, i/ili na drugi način nepreciznih instrukcija.

Korisnik je dužan da popuni obrasce Institucije odnosno dostavi obrasce Instituciji u celosti popunjene kada je to neophodno, kako bi se na taj način obezbedilo postupanje Institucije po nalogu sadržanom u obrascu.

Institucija će izvršiti plaćanja ili postupiti u skladu sa nalogima ili instrukcijama Korisnika tek pošto su svi dole navedeni uslovi ispunjeni na način koji je zadovoljavajući po oceni Institucije:

- ako je nalog i/ili instrukcija za plaćanje pravilno sastavljen/a i sadrži sve informacije zahtevane od strane Institucije,

- ako je nalog i/ili instrukcija praćen/a svim dokumentima (originalima ili kopijama u zavisnosti od slučaja) zahtevanim od strane Institucije, a u skladu sa zakonom,
- ako je nalog i/ili instrukcija, kao i samo plaćanje, u saglasnosti sa važećim domaćim i međunarodnim zakonima i propisima,
- ako je nalog i/ili instrukcija, kao i samo plaćanje, u saglasnosti sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, drugim zakonima i međunarodnim propisima.

Bez obzira na uslove iz prethodnog stava Institucija će izvršiti nalog samo do visine primenjenih sredstava od Korisnika za realizaciju konkretnog platnog naloga.

5. PREDUGOVORNA FAZA IZMEĐU INSTITUCIJE I KORISNIKA

5.1 Predugovorna faza između Institucije i Korisnika u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga

Institucija slobodno odlučuje o saradnji sa Korisnikom, odnosno o tome da li će stupiti u poslovni odnos sa Korisnikom. Institucija ima pravo da odbije poslovnu saradnju sa Korisnikom za koga je procenila, u skladu sa važećim zakonskim propisom i/ili svojim internim aktima, da nije prihvatljiv za Instituciju, bez obaveze obrazloženja takve svoje odluke.

Zaključenjem ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji Korisnik potvrđuje da su mu dostavljeni ovi Opšti uslovi i sledeće informacije:

- 1) podaci o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili drugi podaci koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga;
- 2) rok za izvršenje platne transakcije;
- 3) vrsta i visina svih naknada koje Institucija naplaćuje Korisniku, a ako Institucija zbirno naplaćuje ove naknade – i vrsta i visina svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;

Zaključenjem ugovora o platnom instrumentu Korisnik potvrđuje da su mu dostavljeni ovi Opšti uslovi i sledeće informacije:

- 1) informacije o bitnim karakteristikama i mogućim načinima korišćenja platnog instrumenta;
- 2) informacije o odgovornosti Institucije i Imaoca za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju;
- 3) informacije o naknadama koje pružalac platnih usluga naplaćuje Korisniku;
- 4) informacije o drugim bitnim okolnostima koje su Imaocu neophodne za donošenje odluke o zaključenju ugovora o ovom platnom instrumentu;

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

Na zahtev Korisnika, Institucija je dužna da sve gore navedene informacije dostavi tom Korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Institucija može Korisniku pružiti gore navedene informacije u obliku nacrtu ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji ili platnog naloga koji sadrži ove informacije.

Ako je ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, na zahtev Korisnika, zaključen korišćenjem sredstava za komunikaciju na daljinu koji Instituciji ne omogućava da ispuni obaveze pružanja gore navedenih informacija, Institucija je dužna da ove obaveze ispuni odmah nakon izvršenja platne transakcije.

Institucija je dužna da Korisniku učini lako dostupnim i druge informacije koje su bitne za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Institucija će Korisniku informacije dostaviti na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga.

Institucija će Korisniku informacije dostaviti na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

5.2. Informacije utvrđene drugim propisima

Odredbe Opštih uslova ne isključuju obavezu Institucije da pre zaključenja ugovora o platnim uslugama, Korisniku pruži i sve druge informacije koje je dužna da mu pruža u skladu sa odredbama posebnih propisa.

6. UGOVORNI ODNOS IZMEĐU INSTITUCIJE I KORISNIKA

6.1 PRAVILA UGOVARANJA

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji i Ugovor o platnom instrumentu ne mogu da sadrže odredbe kojima se Korisnik odriče prava koja su mu garantovana Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Ugovorna obaveza mora biti određena, odnosno određiva saglasno zakonu.

Ugovorom o platnim uslugama Institucija se obavezuje da će Korisniku, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, pružati određene platne usluge, odnosno platnu uslugu, a Korisnik se obavezuje da joj, ako je tako ugovoreno, za to plati određenu naknadu.

Ugovorom o platnom instrumentu Institucije se obavezuje da će Imaocu, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, pružiti uslugu izdavanja, korišćenja i otkupa elektronskog novca, a Imalac se obavezuje da poštuje odredbe Ugovora i ovih Opštih uslova kao i da plati naknade u skladu sa ovim Opštim uslovima i Tarifnikom koji čini njegov sastavni deo.

Na sva pitanja iz ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji koja nisu uređena Zakonom o platnim uslugama primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Institucija neće zaključivati ugovore sa maloletnim Korisnicima.

6.2. Vrste ugovora

Institucija i Korisnik mogu da zaključe sledeće Ugovore:

- Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji ili Okvirni ugovor za izvršenje jednokratnih platnih transakcija
- Ugovor o platnom instrumentu

6.3 Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije bez otvaranja računa. Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji ne uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija.

Okvirnim ugovorom uređuje se izvršavanje više jednokratnih platnih transakcija koje pravni subjekt, sa kojim Institucija zaključi Okvirni ugovor, dostavlja na izvršenje i to: bilo da se radi o nalogima koji se izvršavaju odmah i/ili sa datumom izvršenja u budućnosti:

a) iPay See će korisnicima pružati usluge izvršavanja jednokratne platne transakcije bez otvaranja računa, i to kupcima robe na Internet prodajnom mestu (IPM), koji naruče robu i izaberu opciju plaćanja pouzecom. Na osnovu ugovora o poslovno-tehničkoj saradnji sa kurirskom službom i sa trgovcem (nakon dobijanja odobrenja nadzornog organa, za pružanje ovog servisa), operativne poslove prijema otkupne cene robe u gotovom novcu, izvršiće kurirska služba uz obavezu da primljena sredstva prenese na račun iPay See. Prema nalogu korisnika, iPay See će izvršiti platne naloge prenosa novčanih sredstava.

b) iPay See operativno prima naloge pojedinačnih platilaca (fizičkih lica) posredstvom pravnog lica sa kojim ima sklopljen okvirni ugovor, a platilac je korisnik usluge tog pravnog lica i primalac plaćanja po platnom nalogu. (npr. pravno lice registrovano za priredjivanje igara na sreću čiji igrači daju naloge za prenos ostvarenih dobitaka u korist svojih tekućih računa kod poslovne banke, radi izvršenja bezgotovinskog naloga za prenos.

6.3.1 Sastavni delovi Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi
- Tarifnik;
- Terminski plan i
- Platni nalog.

6.3.2. Zaključenje ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se smatra zaključenim činom izražavanja volje od strane Korisnika na neki od sledećih načina:

- a) uručivanjem obrazaca Platnog naloga,
- b) uručivanjem bilo kojih isprava povezanih s Platnim nalogom,
- c) usmeno, uručivanjem iznosa gotovog novca, korišćenjem platne kartice, na bilo koji način, povezanim s odnosnim Platnim nalogom.

Zaključivanjem ugovora na način opisan u prethodnom stavu, se smatra da se Korisnik upoznao i da prihvata Opšte uslove i Tarifnik i Terminski plan kao sastavne delove ovih Opštih uslova.

Korisnici u okviru ekspozitura Institucije i prodajnih mesta Zastupnika na raspolaganju imaju Opšte uslove, Terminski plan sa preciznim informacijama o roku za izvršenje platnih transakcija i Tarifnik sa preciznim informacijama o naknadama koje se naplaćuju.

6.4. Informacije za platioca nakon prijema Platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije

Institucija je dužna da, odmah nakon prijema Platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, Platiocu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji Platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- 2) iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- 3) iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje platne transakcije, a Institucija zbirno naplaćuje ove naknade – i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- 4) datum prijema Platnog naloga.

Institucija je dužna da, na zahtev platioca, informacije iz stava 1. Ove tačke dostavi platiocu na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

6.5. Ugovor o platnom instrumentu

6.5.1. Sastavni delovi Ugovora o platnom instrumentu

Ugovor o platnom instrumentu predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi
- Tarifnik;
- Za platne kartice Master Card EMV – korisnik potpisuje POTVRDU o preuzimanju platnog instrumenta.

6.5.2. Zaključenje ugovora o platnom instrumentu

Platna kartica predstavlja platni instrument za korišćenje elektronskog novca koji se izdaje u skladu sa standardima međunarodnih kartičarskih organizacija, a vrste platnih kartica su: Master Card EMV, Master Card mobilna.

Ugovor o platnom instrumentu se smatra zaključenim činom izražavanja volje od strane Korisnika i to predajom gotovog novca ili uplatom novčanih sredstava na račun Institucije i/ili Distributera ili uplatnom novčanih sredstava putem platnog naloga ili platne kartice, odnosno prilikom registracije za upotrebu digitalnog novčanika što predstavlja ugovaranje na daljinu.

Korisnici u okviru ekspozitura Institucije i prodajnih mesta Distributera na raspolaganju imaju Opšte uslove, Termini plan sa preciznim informacijama o roku za izvršenje platnih transakcija i Tarifnik sa preciznim informacijama o naknadama koje se naplaćuju.

Zaključivanjem ugovora na način opisan u prethodnom stavu, se smatra da se Korisnik upoznao i da prihvata Opšte uslove i Tarifnik kao sastavni deo ovih Opštih uslova.

U slučaju da Institucija predloži izmene i dopune odredbi ugovora o platnom instrumentu, dužna je da o tome obavesti korisnika najkasnije 2 meseca pre predloženog dana stupanja na snagu ovih izmena odnosno dopuna. U obaveštenju će Institucija obavestiti Korisnika da ima pravo da pre stupanja na snagu izmena odnosno dopuna ugovor raskine bez plaćanja naknada ili troškova. Ugovor se smatra raskinutim kada Institucija primi izjavu o raskidu od Korisnika. Ukoliko pre isteka ovog roka Korisnik ne obavesti pisanim putem Instituciju da nije saglasan sa izmenama, smatraće se da je saglasan sa izmenama.

6.5.3. Rok važenja ugovora o platnom instrumentu

Ugovor o platnom instrumentu se zaključuje na određeni vremenski period počevši od dana zaključenja ugovora i to:

- **Platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti** se izdaje sa rokom važenja od 4 godine,
- **MasterCard EMV** kartice koje se izdaju sa rokom važenja do 4 godine a ne duže od datuma istaknutog na kartici,
- **MasterCard mobilne kartice** se izdaju sa rokom važenja do 5 godina, a ne duže od datuma istaknutog na kartici,

6.5.4. Vrste ugovora o platnom instrumentu

Korisnik može da se odluči za sledeće vrste platnih instrumenata:

- **Platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti** - PAYSAFECARD označava platni instrument čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 10.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 10.000 dinara i kod kojih nije dozvoljena dopuna platnog instrumenta. Platni instrumenti za plaćanje male novčane vrednosti se izdaju isključivo na fizičkim lokacijama šalterima iPay See ili distributera u apoenima od 500, 1.000, 2.000, 5.000 i 10.000 dinara.

- **Platni instrument sa mogućnošću dopune** (dopunjiv platni instrument) kod koga Korisnik može da u toku jednog kalendarskog meseca vrši plaćanje do iznosa od 150 evra po srednjem kursu NBS u dinarskoj protivvrednosti i koji se može koristiti samo u Republici Srbiji, s tim da iznos sredstava na ovom platnom instrumentu u bilo kom trenutku ne može biti veći od 150,00 evra u dinarskoj protivvrednosti, ukoliko se pre toga ne utvrdi identitet Korisnika u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

U slučaju da Korisnik zatraži izdavanje dopunjivog platnog instrumenta, dužan je da se identifikuje u svemu u skladu sa regulativom i internim aktima Institucije.

- **Platna Kartica** predstavlja platni instrument za korišćenje elektronskog novca koji se izdaje u skladu sa standardima međunarodnih kartičarskih organizacija.

6.5.5. Vrednost ugovora o platnom instrumentu

Ugovor o platnom instrumentu se zaključuje na vrednost koja je jednaka iznosu novčanih sredstava koje je Korisnik uplatio ili predao Instituciji.

Vrednost ugovora o platnom instrumentu ne može biti manja od 500,00 dinara izuzev za platne instrumente koji se izdaju on-line odnosno putem digitalnog novčanika.

Vrednost ugovora o platnom instrumentu za plaćanja male novčane vrednosti ne može biti veća od 10.000,00 dinara.

U slučaju da Korisnik uplati veći iznos od gore navedenog pretplaćeni iznos mu neće biti na raspolaganju već će mu biti vraćen čim se identifikuje i zatraži povraćaj više uplaćenih sredstava.

Korisnik može raspolagati elektronskim novcem do iznosa pohranjenog na platnom instrumentu

6.5.6. Izdavanje elektronskog novca

Odmah po zaključenju ugovora o platnom instrumentu (PAYSAFECARD VAUČER), Institucija izdaje Imaocu elektronski novac i Potvrdu o izdavanju elektronskog novca koja sadrži elemente platnog instrumenta:

- sigurnosne elemente o elektronskom novcu: 1) E-MONEY PIN, 2) Broj potvrde
- Upozorenje da PIN omogućava raspolaganje elektronskim novcem i da njegovo kopiranje i/ili slikanje nije dozvoljeno.
- Iznos uplaćenih ili primljenih novčanih sredstava.
- Protivvrednost elektronskog novca.
- Izjavu o prihvatanju ovih Opštih uslova.

Pre izdavanja MasterCard platnih kartica korisnik je u obavezi da se prethodno registruje za korišćenje digitalnog novčanika i da se izvrši njegova identifikacija u skladu sa regulativom i internim aktima Institucije. Preduslov za uspešnu registraciju je da se korisnik upozna sa OUP i da ih klikom u aplikacija prihvati odnosno saglasi sa njima. Prilikom uručjenja/aktivacije MC EMV kartice, štampa se potvrda o uručjenju kartice koja sadrži iznos naknade za izdavanje, izjavu o prihvatanju OUP/politike privatnosti/informacije o zaštiti korisnika finansijskih usluga .

Potvrda može biti izdata u elektronskom obliku ili u obliku štampane potvrde i predstavlja dokaz o elementima izdatog platnog instrumenta .

Sigurnosni elementi MasterCard kartica definisani standardima su:

- sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu: 1) PAN 2) Expiry date 3) CVV
- Upozorenja da sigurnosni elementi omogućavaju raspolaganje elektronskim novcem i da njihovo kopiranje i/ili slikanje nije dozvoljeno.

Izuzetno kada se izdavanje elektronskog novca vrši putem aplikacije digitalni novčanik, Korisniku se izdaje Potvrda sa sigurnosnim elementima odnosno dostupni su mu sigurnosni elementi u aplikaciji digitalni novčanik.

6.5.7 Utvrđivanje i provera identiteta Korisnika

Kod platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti (PAYSAFECARD VAUČER) ne vrši se identifikacija Korisnika, osim u slučajevima predviđenim Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Kod platnog instrumenta sa mogućnošću dopune, Institucija će vršiti utvrđivanje i proveru identiteta Korisnika, saglasno važećoj regulativi i internim procedurama koje uređuju ovu oblast. Identifikacija klijenta se može izvršiti u prostorijama iPay-a, na lokacijama Zastupnika/Distributera ili putem video identifikacije.

Po izvršenoj identifikaciji klijent je u mogućnosti da dobije - doda u aplikaciji MasterCard mobilnu (virtualnu) prepaid MasterCard platnu karticu - MOB karticu, koju može da koristi za on-line kupovine na stranim i domaćim internet prodavnicama ili da podnese zahtev za prepaid MasterCard EMV platnu karticu.

6.5.8. Pravila upotrebe elektronskog novca

- Elektronskim novcem se raspolaze upotrebom sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu i to upotrebom E-MONEY PIN-a i poslednje 3 cifre broja Potvrde ili upotrebom Digitalnog novčanika.
- Elektronski novac se može koristiti isključivo za kupovinu roba i usluga od strane primaoca plaćanja – trgovaca koji su sa Institucijom potpisali ugovor o prihvatanju elektronskog novca. Kupovina roba i usluga se može vršiti preko internet stranica primaoca plaćanja-trgovca (internet prodajno mesto, ili internet prodavnica), preko Digitalnog novčanika, odnosno na fizičkoj lokaciji na kojoj je primalac plaćanja-trgovac omogućio obavljanje transakcija Elektronskim novcem.

- Spisak primaoca plaćanja – trgovaca koji su sa Institucijom potpisali ugovor o prihvatanju elektronskog novca se nalaze na sajtu www.ipay.rs
- Elektronski novac se koristi samo na teritoriji Republike Srbije.
- Elektronski novac se ne može koristiti za podizanje gotovine sa bankomata ili od primaoca plaćanja – trgovca izuzev u slučaju EMV kartica.
- Elektronski novac se može otkupiti u skladu sa tačkom 6.5.11. Otkup elektronskog novca ovih Opštih uslova.
- Elektronski novac se može koristiti samo do isteka važenja na koji je izdat.
- Imalac se na sajtu www.ipay.rs ili preko Digitalnog novčanika može informisati o trenutnom iznosu raspoloživog elektronskog novca unosom sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu koje je Korisnik primio na Potvrdi o izdavanju elektronskog novca, ili na potvrdi sa sigurnosnim elementima za korišćenje elektronskog novca odnosno klikom na određenu stavku ukoliko se koristi aplikacija Digitalni novčanik.
- Institucija ne snosi odgovornost ako primaoci plaćanja odbiju da prihvate elektronski novac, ili ukoliko usled tehničkih razloga nije bilo moguće izvršiti transakciju. Imalac je dužan da o svakom takvom slučaju odmah obavesti Instituciju.
- Imalac ne sme koristiti elektronski novac za bilo koje nezakonite namene a naročito za kupovine roba ili usluga čiji je promet zabranjen propisima Republike Srbije. U slučaju korišćenja elektronskog novca za nezakonite namene svu odgovornost snosi Imalac.
- Imaocu ne pripada pravo na kamatu niti na bilo koju imovinsku korist zbog držanja elektronskog novca.

6.5.9 Upozorenje o zaštiti sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu

Prihvatanjem ovih Opštih uslova i zaključenjem ugovora o platnom instrumentu, Korisnik potvrđuje da je upoznat da:

- svako lice koje dođe u posed sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu može upotrebiti elektronski novac ili inicirati njegov otkup.
- otkup elektronskog novca ili blokada platnog instrumenta nisu mogući ukoliko Korisnik prezentacijom sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu ne dokaže da je ovlašćen za raspolaganje elektronskim novcem.
- Korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti Instituciju ukoliko posumnja da su sigurnosni elementi ugroženi pre ili u toku dostavljanja Korisniku (npr. fotografisani, kopirani, prepisani sigurnosni elementi ili sl.) u kom slučaju počev od prijema ovog obaveštenja Korisnik dalje ne snosi odgovornost za upotrebu elektronskog novca.

Sigurnosni elementi o elektronskom novcu nalaze se na Potvrdi o izdavanju elektronskog novca, u skladu sa tačkom 6.5.6. ovih Opštih uslova.

Obaveza je i odgovornost Korisnika da vodi računa o zaštiti sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu na način da spreči upotrebu elektronskog novca od strane drugih lica i da sačuva sigurnosne elemente za potrebe eventualnog otkupa elektronskog novca ili blokiranja platnog instrumenta.

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Instituciju.

Institucija savetuje korisnike da odmah po dobijanju Potvrde o izdavanju elektronskog novca, Potvrdu čuvaju na sigurnom mestu, a E-MONEY PIN i broj Potvrde odvojeno zapišu i tako zapisane podatke čuvaju na sigurnom mestu.

6.5.10. Reklamacije i blokada platnog instrumenta

Imalac je dužan da bez odlaganja prijavi Instituciji gubitak Potvrde o izdavanju elektronskog novca odnosno sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu kao i da zatraži od Institucije da se izvrši blokada platnog instrumenta. Zahtev za blokadu može biti upućen putem telefona u radno vreme na kontakt telefone Institucije, preko Digitalnog novčanika ili elektronski 24x7 preko web strane institucije www.ipay.rs

Prilikom zahteva za blokadu platnog instrumenta Imalac je dužan da Instituciji dostavi E-MONEY PIN i poslednje 3 cifre broja Potvrde izuzev ukoliko se blokada vrši upotrebom digitalnog novčanika. U slučaju zahteva za blokiranje platne kartice, potrebno je dostaviti korisničko ime i poslednje 4 cifre broja kartice.

Po prijemu ispravnog zahteva za blokadu, Institucija će odmah izvršiti blokiranje platnog instrumenta. Institucija ne snosi odgovornost za neovlašćenu upotrebu elektronskog novca do izvršene blokade.

Institucija nije dužna da Imaocu platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti dostavi dokaz o primljenom obaveštenju o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, za platni instrument sa mogućnošću dopune Institucija je dužna da na zahtev Imaoca dostavi ovo obaveštenje na adresu ili e-mail koju je Imalac ostavio prilikom izdavanja elektronskog novca.

Institucija nije u mogućnosti da zna da li je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta pa nije dužna da o tim događajima obaveštava Imaoca.

Po izvršenoj blokadi platnog instrumenta Imalac može izvršiti otkup preostalog iznosa elektronskog novca od Institucije u skladu sa ovim Opštim uslovima, ili tražiti od Institucije da mu po prestanku razloga za blokadu omogući upotrebu platnog instrumenta, odnosno da mu izda novi platni instrument.

Institucija je ovlašćena da i bez zahteva Imalaca izvrši blokadu u skladu sa Propisima, naložima državnih organa ili ukoliko institucija ima osnovanu sumnju da postoji neovlašćena upotreba, upotreba za nedozvoljene svrhe ili da je ugrožena bezbednost upotrebe.

Ukoliko Institucija bez zahteva Imaoca izvrši blokadu dužna je da, po mogućnosti pre blokade, o tome obavesti Imaoca uz navođenje razloga za blokadu, osim ukoliko je takvo obaveštavanje zabranjeno propisima ili ako postoje bezbednosni razlozi za uskraćivanje obaveštenja ili ako nema kontakt podatke Korisnika.

Korisnik je dužan da obavesti Instituciju o neodobroj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to pisanim putem odmah, a ne kasnije od 15 dana od izvršenja transakcije.

6.5.11. Otkup elektronskog novca

Imalac je ovlašćen da u svakom trenutku može zatražiti otkup elektronskog novca u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova slanjem zahteva na email otkup@ipay.rs ili putem aplikacije digitalni novčanik.

Otkup se vrši u dinarima isplatom gotovine ili prenosom sredstava na račun Imaoca, u visini nominalne vrednosti elektronskog novca koje Imalac otkupljuje, umanjene za iznos naknade u skladu sa stavom četiri ove tačke i Tarifnikom.

Imalac može zahtevati celokupni ili delimični otkup elektronskog novca, ako se taj otkup zahteva pre prestanka važenja Ugovora o platnom instrumentu za plaćanje male novčane vrednosti. Po isteku ovog roka, Imalac može zahtevati samo celokupni otkup elektronskog novca.

Institucija će Imaocu u skladu sa Tarifnikom, koji čini sastavni deo ovih Opštih uslova, naplatiti naknadu za otkup elektronskog novca u sledećim slučajevima:

- ukoliko Imalac zahteva otkup pre isteka važenja Ugovora o platnom instrumentu.,
- ukoliko Imalac raskine ugovor o platnom instrumentu pre isteka roka na koji je ugovor zaključen,
- ukoliko Imalac zahteva otkup nakon isteka godinu dana od dana prestanka važenja ugovora o platnom instrumentu za plaćanje male novčane vrednosti

U slučaju iz prethodnog stava Imaocu se vrši isplata gotovine ili prenos na račun iznosa nominalne vrednosti elektronskog novca koja je predmet otkupa a umanjeno za iznos naknade.

U slučaju otkupa sa deviznih partija, otkup se vrši u dinarima primenom kupovnog kursa ERSTE Bank a.d. Novi Sad važećeg na dan otkupa.

U slučaju da Korisnik čiji identitet nije utvrđen u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma vrši otkup elektronskog novca za gotov novac u iznosu većem od 50 evra u dinarskoj protivvrednosti otkup će mu biti omogućen tek nakon utvrđivanja i provere identiteta.

6.6. Platne kartice

Platne kartice predstavljaju platni instrument za korišćenje elektronskog novca koje se izdaju i upotrebljavaju u skladu sa standardima međunarodnih kartičarskih organizacija.

6.6.1. Vrste platnih kartica:

MasterCard EMV Kartica: Označava fizičku platnu karticu izdatu u skladu sa EMV (Europay Mastercard VISA) standardima. Mastercard EMV kartica može biti pune veličine ili u formi stikera koji se lepi na poleđinu mobilnog telefona. EMV standardi predstavljaju skup standarda za prihvatanje i izdavanje platnih kartica sa čipom te u tom smislu pod EMV karticama se podrazumevaju kartice sa instaliranim čipom. Institucija može, a na osnovu prethodno dobijene saglasnosti Master Card-a, zajedno sa svojim poslovnim partnerima distributerima/zastupnicima ugovoriti izradu i uručenje pre paid co-brand MasterCard EMV kartice.

Ovaj platni instrument se može dopunjavati neodređeni broj puta, uplatama iz zemlje i inostranstva koje se vrše putem aplikacije digitalni novčanik ili putem platnog naloga (domaćeg ili međunarodnog) uključujući i naloge izvršene preko MasterCard mreže.

EMV MasterCard karticu Korisnik naručuje preko aplikacije digitalni novčanik ili preko mreže distributera. MasterCard EMV Kartica se izdaje isključivo rezidentima Republike Srbije. Naknada za izdavanje EMV kartice definisana je Tarifom naknada. Ako se kartica naruči iz Digitalnog novčanika, naručene EMV kartice se klijentu isporučuju kao pošiljka od strane DHL-a i nije aktivna. Nakon toga obaveza klijenta je da poseti poslovnicu Zastupnika/Distributera da bi operater izvršio identifikaciju klijenta, uručenje i aktiviranje kartice.

Ukupan godišnji limit potrošnje za Master Card EMV platnu karticu, je 1.000.000,00 dinara u toku kalendarske godine, odnosno dnevni limit potrošnje za korišćenje ovog platnog instrumenta iznosi 40.000,00 dinara. U slučaju da je korisniku izdato više platnih kartica, što je uređeno internim Uputstvom za bezbedno korišćenje platne kartice, definisani limit potrošnje od 1.000.000,00 dinara se jednako deli na sve platne kartice koje su uručene korisniku. Institucija daje mogućnost da korisnik podnese pisani zahtev da se izvrši drugačije limitiranje pojedinačnih kartica - ali uvek u ukupnom iznosu koji ne premašuje limit od 1.000.000,00 dinara u toku kalendarske godine.

Za korisnike pre paid co-brand MasterCard EMV kartice, na osnovu zahteva co-brand partnera distributera/zastupnika, iPay izuzetno može odobriti drugačiji godišnji limit potrošnje u skladu sa internim Uputstvom za bezbedno korišćenje platne kartice i drugih instrumenata i pravilima kartičarskih organizacija koji uređuju ovaj proizvod.

U slučaju kada se kartica lično uručuje Korisniku, putem službe dostave ukoliko je naručena upotrebom aplikacije digitalni novčanik, pre uručivanja kartice Korisniku, koja nije aktivna, služba dostave paketa vrši proveru identiteta Korisnika uvidom u njegov lični dokument, u svemu na način predviđen ovim Opštim uslovima, opštim uslovima kurirske službe i važećih pozitivnih propisa Republike Srbije. Nakon toga neophodno je da korisnik poseti poslovnicu zastupnika/distributera, kako bi se sproveo postupak identifikacije i aktiviranja, kako je navedeno u stavu 3 ove tačke.

Ovaj platni instrument se može koristiti za kupovinu proizvoda i usluga na internet ili drugim virtuelnim prodajnim mestima, u zemlji i inostranstvu, na fizičkim prodajnim mestima opremljenim POS uređajima, kao i za podizanje gotovine na ATM uređajima (Bankomatima) koja nose oznaku MasterCard.

Platne kartice imaju dinarsko i eur stanje. Uplata-dopuna u EUR-ima potiče od prijema uplate iz inostranstva MoneySend transakcijom ili uplatu izvršenu od strane trgovca za reklamiranu tj, neizvršenu transakciju.

MasterCard mobilna kartica: Označava virtuelnu platnu karticu koja se izdaje isključivo putem posebne aplikacije digitalni novčanik.

Pre izdavanja ove platne kartice Institucija će utvrditi identitet korisnika u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Ovaj platni instrument se može dopunjavati neodređeni broj puta, uplatama iz zemlje i inostranstva koje se vrše putem aplikacije digitalni novčanik, elektronskim novcem ili putem platnog naloga (domaćeg ili međunarodnog) uključujući i naloge izvršene preko MasterCard mreže.

Ukupan godišnji limit za MOB karticu je 300.000,00 rsd Dnevni limit potrošnje je 30.000,00 rsd, odnosno mesečni limit je takodje 30.000 dinara.

Platni instrument se može koristiti za kupovinu proizvoda i usluga na internet ili drugim virtuelnim prodajnim mestima, u zemlji i inostranstvu

iPay na zahtev Korisnika može odobriti i veće iznose limita u odnosu na gore definisane, ali ne više od 500.000 RSD u toku jedne godine.

U slučaju da u toku bilo kojih 12 uzastopnih meseci, Korisnik nije izvršio ni jednu transakciju sa platnom karticom, takva platna kartica može biti ugašena. U ovom slučaju Institucija će izvršiti otkup preostalog iznosa elektronskog novca i preneti sredstva na račun Korisnika.

U slučaju da u toku bilo kojih 12 uzastopnih meseci, Korisnik nije izvršio ni jednu transakciju sa platnim karticama (EMV ili MOB) Institucija može takve kartice gsisiti. U ovom slučaju izvršiće se prenos eventualno preostalog iznosa (otkup elektronskog novca) na račun Korisnika.

Institucija ima pravo da privremeno ili trajno blokira platne kartice u slučaju sumnje da se koriste protiv odredbi ovih Opštih uslova ili posebnih uslova korišćenja koje predviđaju kartičarske organizacije.

KURS

Ukoliko Korisnici koriste platne kartice za kupovinu dobara i usluga iz inostranstva, tada se ukoliko cena nije izražena u evrima vrši preračun cene koja je izražena u drugoj stranoj valuti u evre, primenom kursa u skladu sa poslovnim politikama MasterCard-a - MasterCard kursna lista za transakcije obavljene u inostranstvu/na internetu. Tako dobijeni iznos u evrima se potom preračunava u dinare primenom prodajnog kursa ERSTE Bank a.d. Novi Sad važećeg na dan realizacije transakcije.

Ukoliko Korisnici primaju uplate na svoje platne kartice (EMV i Mobilna kartica) iz inostranstva, tada se ukoliko se uplata ne vrši u evrima prvo vrši preračun uplaćenog iznosa koji je izražen u drugoj stranoj valuti u evre, primenom

kursa u skladu sa poslovnim politikama MasterCard-a - MasterCard kursna lista za transakcije obavljene u inostranstvu/na internetu

Tako dobijeni iznos u evrima se potom preračunava u dinare primenom kupovnog kursa ERSTE Bank a.d. Novi Sad važećeg na dan uplate.

MasterCard mobilna kartica i MasterCard EMV Kartica imaju dve partije 1) dinarska partija 2) devizna partija (samo u evrima).

Za transakcije zaduženja/odobrenja zaključene/obavljene u zemlji najpre se zadužuje/odobrava dinarska partija Korisnika. Ukoliko prilikom zaduženja Korisnik na dinarskoj partiji nema dovoljno sredstava, zadužuje se devizna partija, pri čemu se konverzija vrši po kupovnom kursu Erste Banke na dan obrade.

Za transakcije zaduženja/odobrenja zaključene u inostranstvu: prvo se zadužuje/odobrava devizna partija (EUR) Korisnika. Ukoliko prilikom zaduženja Korisnik na deviznoj partiji (EUR) nema dovoljno sredstava, zadužuje se dinarska partija, pri čemu se konverzija vrši po prodajnom kursu Erste Banke na dan obrade.

MasterCard kursna lista za transakcije obavljene u inostranstvu/na internetu je javno dostupna na sledećem linku:

<https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>

Iznos kursa koje primenjuje Erste Banka korisnici mogu u svako doba da utvrde uvidom na web strani Erste Bank a.d. Novi Sad:

https://www.erstebank.rs/rs/Pocetna/Kursna_lista

6.7. Raskid, odnosno ništavost ugovora koje zahteva Korisnik

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine ugovor bez otkaznog roka. Korisnik ima pravo da raskine ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Ako Korisnik raskine ugovor, dužan je da plati naknadu samo za pruženu platnu uslugu do dana raskida.

Institucija ne može Korisniku naplatiti naknadu za raskid ugovora.

Korisnik može zahtevati da se odredbe Ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Ugovora, koje nisu prethodno dostavljene Korisniku – utvrde ništavim, osim u slučajevima izmene u korist Korisnika, jer Institucija takve izmene može da primenjuje odmah, bez pismene saglasnosti Korisnika, uz obavezu da, bez odlaganja, obavesti Korisnika o tim izmenama i datumu početka njihove primene.

6.8. Pravo Institucije na raskid ugovora/blokiranje transakcije

Institucija može jednostrano raskinuti ugovor pod uslovima i na način utvrđen zakonima kao i ukoliko se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Institucija može privremeno blokirati izvršenje transakcija po nalogu i/ili u korist Korisnika, kao i korišćenje proizvoda/usluga ukoliko Korisnik po zahtevu Institucije u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke koje mu Institucija traži u skladu sa posebnim propisima, kao što su lični podaci, podaci o poreklu sredstava ili prirodi/nameni poslovnog odnosa i/ili transakcije koju obavlja preko Institucije, pri čemu Institucija neće biti odgovorna za štetu koju Korisnik pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda/usluge.

7. RAČUNI KORISNIKA I PLATNI PROMET (U SKLADU SA ZAKONOM O PLATNIM USLUGAMA)

Institucija ne otvara Korisnicima platne račune u skladu sa zakonom, svojom poslovnom politikom i Opštim uslovima.

Institucija obavlja za Korisnike- fizička lica jednokratnu uslugu realizacije platnog naloga bez otvaranja računa kod Institucije.

7.1 PLATNI NALOZI

Smatra se da je Platni nalog primljen kada Institucija nalog primi neposredno od Korisnika. Dan kada Institucija primi nalog smatra se danom započinjanja izvršenja platne transakcije i provere uslova za izvršenje.

Terminskim planom Institucije, utvrđeno je vreme u okviru kojeg Institucija vrši prijem i realizaciju platnog naloga. Platni nalozi primljeni na prodajnim mestima Zastupnika smatraju se da su primljeni kod Institucije.

Platni nalog se dostavlja u pisanom obliku. Platni nalog mora imati pravilno, čitko i potpuno popunjene sve elemente potrebne za njegovo izvršenje, mora biti obezbeđeno pokriće za nalog i naknadu i prateća dokumentacija, ukoliko se kod konkretne platne transakcije ista zahteva.

Platni nalozi koje Korisnik dostavlja Instituciji treba da budu popunjeni u skladu sa propisima, standardima za vršenje pojedinačnih usluga plaćanja i uputstvima Institucije.

Platni nalog treba da ima pravilno, čitko i u potpunosti popunjene sve elemente potrebne za izvršenje platnog naloga.

Osnovni podaci su:

- Ime i prezime i adresa Platioca,
- Svrha i šifra uplate,
- broj računa primaoca,
- Ime i prezime /naziv i adresa primaoca
- iznos i valuta uplate,
- datum ispostavljanja naloga,

Institucija prima naloge za platne transakcije, u protivvrednosti iznosa do EUR 999 po jednom nalogu.

7.2. Primaoci Plaćanja

Platni nalozi će se realizovati isključivo uplatom na platne račune onih primaoca plaćanja koji su registrovani u sistemu Institucije.

Podaci o primaocima plaćanja koji su registrovani u sistemu Institucije su dostupni na internet sajtu Institucije: www.ipay.rs

7.3. IZVRŠENJE NALOGA

Smatra se da je Institucija izvršila Platni nalog kada je prenela pokriće za odobrenje računa primaoca pružaocu usluga plaćanja primaoca ili posrednika.

Prijemom Platnog naloga nastaje obaveza Institucije prema Korisniku za izvršenje Platnog naloga, ali ne i do trećih lica. Institucija će plaćanja izvršavati u skladu sa Opštim uslovima sa pažnjom dobrog stručnjaka, pa će shodno tome po svojoj najboljoj slobodnoj proceni utvrditi način izvršenja primljenog Platnog naloga.

Institucija ne odgovara za neposrednu ili posrednu štetu koja bi nastala zbog izvršenja falsifikovanih Platnih naloga. Institucija će izvršiti platnu transakciju samo ukoliko je Korisnik dao saglasnost pre njenog izvršenja.

Ukoliko ne postoji saglasnost-autorizacija Korisnika za izvršenje platne transakcije, smatraće se da ista nije odobrena i neće biti izvršena.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije na sledeće načine:

- uručivanjem obrazaca Platnog naloga,
- uručivanjem bilo kojih isprava povezanih s Platnim nalogom,
- usmeno, uručivanjem iznosa gotovog novca, korišćenjem platne kartice, na bilo koji način, povezanim s odnosnim Platnim nalogom.

Kod izvršenja jednokratnih platnih transakcija pravnog subjekta na osnovu Okvirnog ugovora/Ugovora o prihvatanju platnih kartica, smatra se da je korisnik dao saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije davanjem instrukcija pravnom subjektu za izvršenje transakcije prenosa na račun primaoca plaćanja kod poslovne banke.

Kod kupovine robe na IPM Trgovca, korisnik tj. kupac robe je dao saglasnost za izvršenje transakcije potvrđivanjem kupovine, po kom osnovu Institucija izvršava platne naloge. Pokriće za izvršenje tih naloga tj bezgotovinski prenos sredstava na račun Institucije, vrši pravni subjekt sa kojim je zaključen Okvirni ugovor/Ugovor o prihvatanju platnih kartica.

Jednokratne platne transakcije za čije je izvršenje saglasnost data na neki od napred navedenih načina smatra se odobrenom odnosno autorizovanom platnom transakcijom.

7.4. OPOZIV PLATNOG NALOGA

Platilac može opozvati Platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga.

Korisnik može opozvati Platni nalog dostavljanjem pisanog zahteva putem e-maila, pošte, ili ličnom dostavom. Zahtev potpisuje lice koje je nalog ispostavilo.

7.5. NEOPOZIVOST PLATNOG NALOGA

Korisnik platnih usluga ne može opozvati Platni nalog nakon što je isti unet u sistem Institucije i započet proces izvršenja, odnosno nakon što ga je primio platiočev pružalac platnih usluga.

7.6. Odbijanje platnog naloga

Institucija ne može odbiti izvršenje Platnog naloga kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ugovoru o jednokratnoj platnoj transakciji, osim ako je drukčije utvrđeno propisom.

Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na Platnom nalogu.

Platne naloge sa datumom izvršenja unazad, nepravilno ili nepotpuno popunjene naloge ili Platne naloge za čije izvršenje nema dovoljno pokrića, kao i naloge povezane sa uslovom, Institucija odbija.

U slučaju da Korisnik dostavi Instituciji Platni nalog koji ne sadrži sve obavezne elemente, ili je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način promenjen, ili ne ispunjava uslove za izvršenje propisane ovim Opštim uslovima, Institucija će isti odbiti.

Ukoliko Institucija odbije nalog, smatraće se da isti nije ni primljen.

Institucija ne odgovara za eventualnu štetu koja bi nastala za Korisnika zbog neizvršenja Platnih naloga jer su nepravilno ili manjkavo popunjeni ili zato što Korisnik nije obezbedio novčana sredstva za realizaciju platne transakcije.

O odbijanju Platnog naloga i ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su bile uzrok odbijanja, Institucija će odmah obavestiti Korisnika, osim ako propisom nije drugačije određeno.

Institucija je dužna da obaveštenje pruži na način komunikacije utvrđen ovim Opštim uslovima (u ekspoziturama Institucije, prodajnim mestima Zastupnika ili neposrednim kontaktom, telefonom, elektronskom poštom ili SMS-om ukoliko Institucija poseduje kontakte Korisnika), i to bez odlaganja, a najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije.

8. PRUŽANJE USLUGA INSTITUCIJE KORISNICIMA KOD UGOVARANJA NA DALJINU

8.1 Institucija može Korisnicima pružati platne usluge i zaključenjem ugovora na daljinu upotrebom sredstva komunikacije na daljinu u formi elektronskog dokumenta, uz korišćenje kvalifikovanog elektronskog potpisa, u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronski potpis za sve platne usluge koje pruža Korisnicima.

Ugovor na daljinu iz stava 1. ovog člana u vrednosti do 600.000 dinara Institucija može zaključiti sa Korisnikom i bez upotrebe kvalifikovanog elektronskog potpisa Korisnika, ako je Korisnik svoju saglasnost za zaključenje tog ugovora dao korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju i propisom Narodne banke Srbije kojim se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije.

DOSTAVLJANJE INFORMACIJE U PREDUGOVORNOJ FAZI KOD UGOVARANJA NA DALJINU

8.2 Dostavljanje informacija u predugovornoj fazi

Institucija Korisniku, pre zaključenja ugovora na daljinu, putem odredaba ovih Opštih uslova dostavlja sve neophodne informacije koje su bliže opisane u članu 5.1 ovih Opštih uslova kao i sledeće informacije o pružaocu usluge, o platnoj usluzi, ugovoru na daljinu i o načinu rešavanja sporova kako sledi:

a. Informacije o pružaocu usluge

Obuhvataju sve informacije predviđene Zakonom, kao što su:

- 1) poslovno ime, adresu sedišta, kao i delatnost, podatke o registru, matični broj, odnosno registracioni broj ili drugu identifikacionu oznaku pružaoca usluge u tom registru,
- 2) poslovno ime i adresu sedišta Zastupnika preko kojeg se usluga pruža,
- 3) poslovno ime i adresu sedišta drugog lica koje preduzima određene radnje i
- 4) naziv organa koji je izdao dozvolu pružaocu usluge.

b. Informacije o platnoj usluzi

1) Pored opisa osnovnih karakteristika platnih usluga, Institucija upozorava Korisnika da mogu postojati druge naknade, troškovi, porezi i takse u vezi sa ugovorom na daljinu koji padaju na teret Korisnika a koje ne naplaćuje Institucija, odnosno koji se ne plaćaju preko Institucije

2) Institucija upozorava Korisnika da platne usluge i naknade koje su izražene u EUR, a plaćaju se u dinarima, u istima postoji rizik promene deviznog kursa koji snosi Korisnik

3) rok važenja ponude, odnosno informacija vezano za platnu uslugu definisani su za svaku platnu uslugu ovim Opštim uslovima i ista iznosi 1 (jedan) dan

4) način plaćanja i izvršenja obaveza u vezi sa ugovorom na daljinu definisani su za svaku platnu uslugu ovim Opštim uslovima

5) Institucija informiše Korisnika da mogu postojati dodatni troškovi koji mogu nastati zbog upotrebe određenog sredstva komunikacije na daljinu a koji padaju na teret Korisnika u slučajevima kada Korisnik koristi usluge Institucije izvan Republike Srbije čime može prouzrokovati dodatne troškove koji nastaju upotrebom roaminga i/ili interneta iz inostranstva i u svim drugim slučajevima kada pružalac telekomunikacionih usluga Korisnika naplaćuje određene naknade kao i naknade za Mastercard MoneySend kod kojih može biti obračunata i dodatna naknada u zavisnosti od poslovne politike pružaoca platnih usluga koji vrši usluge za Mastercard i samog Mastercarda.

c. Informacije o ugovoru na daljinu

1) Korisnik ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja tog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, s tim da taj odustanak deluje za ubuduće i odustanak nema pravno dejstvo za transakcije koje su već izvršene

Korisnik je dužan da izjavu o odustanku od ugovora na daljinu dostavi Instituciji u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka na adresu info@ipay.rs.

Izjava iz stava 2. ove tačke smatra se blagovremenom ako je otpremljena Instituciji pre isteka roka iz stava 1. ove tačke ovih Opštih uslova.

Ugovor na daljinu prestaje da važi u trenutku kad je Institucija primila izjavu o odustanku od ugovora na daljinu.

Korisnik ima pravo na odustanak od ugovora na daljinu bez plaćanja posebne naknade (odustanice) ili naknade bilo kojih troškova koje je Institucija mogla imati povodom zaključenja tog ugovora.

Ako odustane od ugovora na daljinu u svemu u skladu sa ovim Opštim uslovima, Korisnik nije odgovoran za eventualnu štetu koju je Institucija zbog toga pretrpela, osim ako je od ugovora odustao s namerom da tu štetu prouzrokuje.

Korisnik je dužan da plati samo deo ukupne ugovorene naknade za uslugu koju mu je Institucija stvarno pružila na osnovu ugovora na daljinu do trenutka prijema izjave o odustanku. Ovaj iznos ne može biti veći od iznosa koji je u odnosu na ukupnu ugovorenu naknadu srazmeran obimu već pruženih usluga u odnosu na ukupan obim ugovorenih usluga, niti može biti takav da se može smatrati kaznom ili drugom vrstom naknade za odustanak.

Institucija je dužna da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema izjave o odustanku od ugovora na daljinu Korisniku vrati iznos novčanih sredstava koji je od njega primio po osnovu ugovora na daljinu, umanjen za iznos novčanih sredstava iz stava 7. ove tačke.

Korisnik je dužan da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana upućivanja (otpremanja) izjave o odustanku od ugovora na daljinu Instituciji vrati iznos novčanih sredstava koji je od nje primio po osnovu ugovora na daljinu.

Ako Korisnik odustane od ugovora na daljinu u skladu sa ovim Opštim uslovima, raskida se, bez navođenja razloga za to i plaćanja naknade, i bilo koji drugi povezani ugovor na daljinu koji je Korisnik zaključio s Institucijom ili trećim licem na osnovu ugovora na daljinu od kojeg je odustao ili u vezi s tim ugovorom.

2) rok trajanja ugovora na daljinu definisani su za svaku platnu uslugu ovim Opštim uslovima

3) Korisnik u svako doba može jednostrano raskinuti ugovor na daljinu, bez plaćanja bilo kakvih troškova, naknada ili kazne, ako Institucija nije postupila u skladu sa Ugovorom o platnoj usluzi na daljinu i ovih Opštih uslova. U ovom slučaju Institucija nema pravo na naknadu štete zbog raskida ugovora na daljinu.

4) na ugovor o pružanju platnih usluga na daljinu se primenjuje Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu i Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Sud nadležan za rešavanje sporova iz ovih ugovora je sud opšte mesne nadležnosti u Beogradu.

5) uputstvo o postupku i načinu zaključivanja ugovora na daljinu definisani su za svaku platnu uslugu ovim Opštim uslovima;

6) ugovor o platnim uslugama na daljinu zaključuje se na srpskom jeziku i sva komunikacija u vezi sa ovim ugovorima se obavlja na srpskom jeziku

d. Informacije o načinu rešavanja sporova

Institucija je u skladu sa članom 93. Zakona o platnim uslugama zaštitila novčana sredstva koja je primila od Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije.

Institucija novčana sredstva iz stava 1. ovog člana drži odvojeno od sopstvenih sredstava i sredstava koja je primila od fizičkih i pravnih lica po drugim osnovima.

Ako drži novčana sredstva iz stava 1. ovog člana koja nije prenela primaocu plaćanja ili drugom pružaocu platnih usluga najkasnije narednog poslovnog dana od dana prijema tih sredstava, Institucija je dužna da ta sredstva zaštiti deponovanjem na poseban račun kod banke;

Novčana sredstva iz stava 1. ovog člana ne ulaze u imovinu, stečajnu ili likvidacionu masu Institucije niti mogu biti predmet izvršenja ili prinudne naplate koji bi se eventualno sprovodili nad Institucijom.

Institucija nije u mogućnosti da pruža platne usluge na daljinu poslovno nesposobnim licima.

9. DIGITALNI NOVČANIK-posebna pravila

9.1. Prilikom instaliranja aplikacije Korisnik se identifikuje sa ličnim imenom i prezimenom, brojem mobilnog telefona, adresom i e-mail adresom. Po izvršenoj instalaciji aplikacije, generiše se platni instrument sa stanjem 0 (slovima: nula) dinara i korisniku su u aplikaciji digitalni novčanik (klikom na odgovarajuću opciju) dostupni sigurnosni elementi za korišćenje elektronskog novca kao i Mastercard mobilne kartice (nakon izvršene identifikacije).

9.2. U digitalnom novčaniku se može vršiti prenos sredstava sa digitalnog novčanika na karticu i sa kartice na digitalni novčanik. Uplata-dopuna na digitalni novčanik i karticu se može obaviti uplatnicom u banci/pošti ili e-bankingom ili platnom karticom izdatom od strane drugog izdavaoca/ banke. Dopuna digitalnog novčanika za identifikovane klijente se može obaviti i sa PaySafe vaučerom koji izdaje iPay. Instrukcije za uplatu-dopunu se mogu videti u digitalnom novčaniku.

Ukupan godišnji limit potrošnje za digitalni novčanik je 300.000 dinara, odnosno mesečna potrošnja može biti do 30.000 dinara.

Minimalni iznos dopune Digitalnog novčanika, upotrebom platne kartice iznosi 1.000,00 dinara.

9.3. U slučaju da u toku bilo kojih 12 uzastopnih meseci, Korisnik nije izvršio ni jednu transakciju sa Digitalnim novčanikom, takav Digitalni novčanik može biti ugašen. U ovom slučaju Institucija će izvršiti otkup preostalog iznosa elektronskog novca i preneti sredstva na račun Korisnika.

9.4. Prilikom registracije za korišćenje Digitalnog novčanika i upotrebe Digitalnog novčanika nije dozvoljeno unošenje netačnih podataka o Korisniku, korišćenje servisa za anonimizaciju, zaobilazanje mera sigurnosne zaštite (uključujući i tkz. robote, proxy servere, „mail generatore“ i sl.)

9.5. Jedan korisnik može da ima najviše 1 (jedan) digitalni novčanik .

9.6. Institucija ima pravo da privremeno ili trajno blokira, odnosno ugasi Digitalni novčanik u slučaju sumnje da se koristi protiv odredbi ovih Opštih uslova ili posebnih uslova korišćenja Digitalnog novčanika. Po otklanjanju kršenja Institucija može odblokirati privremeno blokirane Digitalne novčanike

10. NAKNADE INSTITUCIJE

Institucija će za pružene usluge obračunavati naknade u visini, rokovima i na način koji su definisani Tarifnikom.

Informacije o načinu plaćanja i visini naknade su dostupne i na sajtu Institucije kao i na vidnom mestu u svim ekspoziturama Institucije i na prodajnim mestima Zastupnika/Distributera. Predajom platnog naloga, novčanih sredstava ili platne kartice Korisnik potvrđuje da se informisao i da je saglasan o načinu plaćanja kao i o visini naknada.

Pružalac platnih usluga ne može Korisnicima platnih usluga naplaćivati naknadu za pružanje informacija koje je dužan da pruži u skladu sa zakonskim propisima i Opštim uslovima, osim ako nije drukčije uređeno. Institucija i Korisnik mogu da ugovore naplaćivanje naknade za dodatne informacije, za pružanje informacija češće nego što je utvrđeno i/ili za dostavljanje informacija putem sredstava za komunikaciju koja nisu utvrđena zakonskim propisima i Opštim uslovima, ako to zahteva Korisnik.

Visina naknade koju Institucija naplaćuje mora biti odgovarajuća i u skladu s njegovim stvarnim troškovima koji nastaju ispunjavanjem obaveza.

Ukoliko se realizuje izmena naknade za obavljanje platnih transakcija, Institucija se obavezuje da će blagovremeno obezbediti da se Korisnik upozna sa izmenama i to najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene izmenjene naknade. U slučaju da Korisnik ne prihvata izmenjene naknade može otkazati realizaciju platnih transakcija.

11. ODGOVORNOST ZA ŠTETU

Institucija ne odgovara Korisniku za štetu koja nastupi delovanjem više sile i drugih okolnosti na koje Institucija nema uticaja, kao i u slučaju da institucija iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vreme obustavi ili ograniči svoju poslovnu delatnost. Institucija će preduzeti potrebne mere da bi se umanjio ili ograničio svaki uticaj koji bi izazvao štetu korisniku.

Pod višom silom se smatraju naročito rat, nemiri, teroristička dela, prirodne i ekološke katastrofe, epidemije, štrajkovi, prestanak isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacionom i ostalom prometu, greške nastale u prenosu podataka telekomunikacionim mrežama, odluke i delovanja organa vlasti, kao i svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati Instituciji, a zbog kojih je Korisniku onemogućeno ili otežano korišćenje usluga Institucije

Korisnik snosi odgovornost za upotrebu Elektronskog novca, i snosi sve troškove, gubitke ili štetu nastalu upotrebom elektronskog novca koju je sam izvršio, ili za svaku upotrebu elektronskog novca protivno ovim Opštim uslovima poslovanja.

Ukoliko Korisnik koristi elektronski novac za plaćanje preko interneta, za poštansku, e-mail ili telefonsku kupovinu Korisnik snosi odgovornost za takva plaćanja kao i za zaštitu sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu koje je otkrio i Institucija ne snosi odgovornost za takva plaćanja niti za zaštitu sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu koje je Korisnik otkrio.

Korisnik snosi odgovornost i za svu štetu neovisno o tome kako i kada je nastala ako je šteta nastala kao rezultat zloupotrebe od strane Korisnika odnosno u kojoj je Korisnik učestvovao ili ako je Korisnik izazvao štetu sa namerom.

Korisnik snosi odgovornost za štetu do iznosa od 15.000 din za izvršenje neodobrenih platnih transakcija ako su te transakcije nastale usled gubitka PIN-a ili broja Potvrde ili zloupotrebe nastale usled toga što Korisnik nije uspeo da zaštititi njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Instituciju da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

12. DOSTAVLJANJE KOJE KORISNIK VRŠI INSTITUCIJI

Korisnik vrši dostavljanje Instituciji isključivo poštanskom pošiljkom ili lično na adresu sedišta Institucije ili njenih organizacionih delova ili na zvaničnu e-mail adresu Institucije.

U zavisnosti od prirode posla, a isključivo u skladu sa važećim propisima, Institucija može zahtevati da Korisnik određene isprave i obaveštenja dostavi Instituciji:

- u originalu ili fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa da je fotokopija verna originalu;
- sa prevodom na srpski jezik, overenim od strane ovlašćenog sudskog tumača (u slučaju isprava i obaveštenja na stranom jeziku);
- sa overom "APOSTILLE" ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave (u slučaju strane isprave).

13. ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Na postupanje Institucije sa podacima do kojih dođe u posed u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne tajne i zaštitu podataka o ličnosti.

U cilju obavljanja svojih delatnosti Institucija u svojstvu rukovodilca podacima o ličnosti, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, ima obavezu i poslovnu potrebu da u svojoj bazi podataka poseduje i obrađuje određene podatke koje se odnose na Korisnika - fizička lica, koji se u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, smatraju podacima o ličnosti. Podaci o Korisnicima- fizičkim licima su pohranjeni i čuvaju se u elektronskim i drugim bazama podataka Institucije i koriste se isključivo od strane zaposlenih u Instituciji, lica angažovanih od strane Institucije i drugih lica koja zbog prirode posla imaju pristup tim podacima, a u slučaju potrebe od strane državnih organa.

Institucija poseduje, obrađuje i čuva podatke Korisnika - fizičkih lica kao i fizičkih lica koja su u svojstvu vlasnika, zastupnika, ili drugog ovlašćenog lica ili člana pravnog lica a koji su predviđeni važećim Zakonom o Sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i Zakonom o platnim uslugama i/ili su dobrovoljno dati podaci:

• ime i prezime, adresa stanovanja, JMBG, datum rođenja, podaci o ličnoj ispravi (broj, izdavalac, datum izdavanja i rok važenja) privatni i/ili službeni broj telefona (mobilni i/ili fiksni), privatna i/ili službena e-mail adresa.

Zaključenjem Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji i/ili Ugovora o platnom instrumentu, Korisnik daje svoj pristanak Instituciji da vrši obradu njegovih podataka, u skladu sa ovim članom Opštih uslova.

Ukoliko Korisnik ne želi da se pojedini njegovi podaci obrađuju u Instituciji, neophodno je da sa tim upozna Instituciju prilikom zasnivanja poslovnog odnosa, ili naknadno, pisanim putem. U ovom slučaju Institucija je u skladu sa Zakonom dužna da prekine sa pružanjem usluga Korisniku ukoliko je za pružanje usluga neophodno da se vrši obrada podataka.

14. ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Institucija u svrhu obavljanja svoje delatnosti obrađuje određene podatke o ličnosti klijenata, potencijalnih klijenata i ostalih fizičkih lica. Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, odnosno svaki podatak:

- a) koji lice usmeno ili pismeno saopšti Instituciji prilikom komunikacije sa Institucijom, nezavisno od svrhe same komunikacije, što uključuje telefonsku komunikaciju, komunikaciju digitalnim putem, lično u prostorijama Institucije ili preko web stranice Institucije;
- b) koji se prikuplja prilikom ulaženja u ugovorni odnos sa Institucijom povodom novih usluga ili proizvoda;
- c) koji se nalazi u zahtevima i obrascima koji prethode ulaženju u ugovorni odnos sa Institucijom;
- d) koji se prikuplja prilikom učestvovanja lica u istraživanju zadovoljstva Klijenta;
- e) za koje Institucija sazna na osnovu toga što licu pruža finansijske usluge i sa njima povezane usluge, kao i usluge ugovaranja proizvoda i usluga partnera Institucije;
- f) koji nastane obradom bilo kojeg od gore navedenih podataka o ličnosti.

Institucija je dužna da podatke o ličnosti obrađuje na zakonit, pošten i transparentan način. Obrada podataka o ličnosti mora biti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti odnosno zakonom koji uređuje obradu. Podaci o ličnosti mogu se prikupljati u svrhu koja je konkretno određena, izričita, opravdana i zakonita i dalje se ne mogu obrađivati na način koji nije u skladu sa tako određenom svrhom.

Podaci o ličnosti moraju da budu primereni, bitni i ograničeni na ono što je neophodno u odnosu na svrhu obrade, da budu tačni i, ako i kada je to neophodno, ažurirani. Institucija će preduzeti sve razumne mere kojima se obezbeđuje da se netačni podaci o ličnosti bez odlaganja izbrišu ili isprave. Podaci o ličnosti će se čuvati u obliku koji omogućava identifikaciju lica samo u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe čuvanja. Obrada podataka o ličnosti vršiće se na način koji obezbeđuje odgovarajuću zaštitu podataka o ličnosti uključujući zaštitu od neovlašćene ili nezakonite obrade, kao i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja, primenom odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

Institucija će podatke o ličnosti obrađivati u svrhu i na način koji je neophodan i celishodan u obavljanju svoje delatnosti i ta obrada će biti zakonita samo ako je ispunjen jedan od sledećih uslova:

- 1) lice na koje se podaci o ličnosti odnose je pristalo na obradu svojih podataka o ličnosti za jednu ili više posebno određenih svrha (obrada podataka o ličnosti na osnovu pristanka);
- 2) obrada je neophodna za izvršenje ugovora zaključenog sa licem na koje se podaci odnose ili za preduzimanje radnji, na zahtev lica na koje se podaci odnose pre zaključenja ugovora;
- 3) obrada je neophodna u cilju poštovanja pravnih obaveza Institucije;
- 4) obrada je neophodna u cilju zaštite životno važnih interesa lica na koje se podaci odnose ili drugog fizičkog lica;

- 5) obrada je neophodna u cilju izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja Institucije;
- 6) obrada je neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih interesa Institucije ili treće strane, osim ako su nad tim interesima pretežniji interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose, a koji zahtevaju zaštitu podataka o ličnosti, a posebno ukoliko je lice na koje se podaci odnose maloletno lice.

Za obradu podataka o ličnosti Klijenta u svrhe direktnog marketinga i istraživanja tržišta nije potreban pristanak Klijenata, pošto se ti podaci obrađuju na osnovu legitimnog interesa Institucije, a u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Klijent ima pravo da se izričito izjasni da ne želi da se njegovi podaci o ličnosti obrađuju u svrhe direktnog marketinga i istraživanja tržišta, a Institucija ima obavezu da mu omogući da se o ovome izjasni. U tom slučaju, podaci o ličnosti koji se odnose na Klijenta neće se obrađivati u tu svrhu. U slučaju da se podaci ličnosti obrađuju u svrhu direktnog marketinga po osnovu pristanka Klijenta, ista se može opozvati i njegovi podaci o ličnosti se više neće obrađivati u tu svrhu, što ne utiče na zakonitost obrade podataka o ličnosti do tog trenutka.

Institucija kao rukovalac obrade podataka o ličnosti je dužna da u trenutku prikupljanja podataka o konkretnom licu, tom licu pruži sledeće informacije:

- 1) identitet i kontakt podatke Institucije, kao i njegovog predstavnika, ako je on određen;
- 2) kontakt podatke lica za zaštitu podataka o ličnosti;
- 3) svrha i pravni osnov obrade;
- 4) o postojanju legitimnog interesa ako se obrada vrši na osnovu ovog pravnog osnova;
- 5) informacije o primaocu, odnosno grupi primalaca podataka o ličnosti, ako oni postoje;
- 6) o činjenici da planira da iznese podatke o ličnosti u drugu državu ili međunarodnu organizaciju (priroda samog posla), kao i o upućivanju na odgovarajuće mere zaštite;
- 7) o pravu da se podnese pritužba Povereniku za zaštitu podataka o ličnosti;
- 8) o tome da je davanje podataka o ličnosti i zakonska i ugovorna obaveza te da je davanje podataka neophodan uslov za zaključenje ugovora, kao i o tome da li lice na koje se podaci odnose ima obavezu da da podatke o svojoj ličnosti i o mogućim posledicama ako se podaci ne daju; i
- 9) o postojanju automatizovanog donošenja odluka.

Podaci o ličnosti biće čuvani tokom trajanja ugovornog odnosa, odnosno dok postoji pristanak lica čiji se podaci obrađuju, te u roku na koji je Institucija zakonski obavezana za čuvanje određenih podataka o ličnosti, u kom slučaju neće biti omogućena aktivna obrada tih podataka u druge svrhe, nego samo njihovo čuvanje u zakonom propisane svrhe.

Podaci o ličnosti koji se obrađuju od strane Institucije mogu se ustupiti trećim licima na osnovu:

- 1) pristanka lica čiji se podaci obrađuju;
- 2) izvršenja ugovora u kojem je jedna od stranaka lice čiji se podaci obrađuju;
- 3) odredbi zakona.

Podaci o ličnosti mogu biti dostavljeni državnim organima i drugim organima kojima je Institucija ovlašćena ili obavezna da dostavi podatke o ličnosti na osnovu zakona koji uređuju to dostavljanje. Podaci o ličnosti mogu biti dostavljeni i licima s kojima Institucija ima ugovorni odnos, pružaocima usluga i angažovanim licima Institucije koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima o ličnosti. Sva lica koja zbog prirode posla koje obavljaju sa Institucijom ili za Banku imaju pristup podacima o ličnosti dužni su da te podatke o ličnosti čuvaju kao poslovnu tajnu u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i drugim propisima koji regulišu tajnost podataka. Ugovori sa takvim licima usklađeni su sa zahtevima Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Lice čije podatke o ličnosti Institucija obrađuje ima pravo na pristup svim svojim podacima o ličnosti, njihovu ispravku, dopunu, brisanje ako ne postoji osnov obrade, ograničenje, prenosivost i prigovor. Lice na koje se podaci odnose ima pravo u svakom trenutku da povuče svoj pristanak, tako što će pismeno obavestiti Instituciju o opozivu pristanka. Povlačenje pristanka ne utiče na zakonitost obrade na osnovu pristanka pre njegovog povlačenja. Pre davanja pristanka, lice na koje se podaci odnose se o tome obaveštava.

Institucija ima pravo da podatke, koje je korisnik/klijent dostavio Instituciji prilikom zaključenja ugovora ili uspostavljanja poslovne saradnje (adresa, telefon, e mail), koristi za dostavljanje obaveštenja klijentu o proizvodima i uslugama Institucije u vidu poruka, brošura i drugih vidova poslovne komunikacije, a po osnovu legitimnog interesa, osim ako korisnik/klijent nije obavestio Instituciju da ne želi da prima navedena obaveštenja.

Korisnik/klijent daje odobrenje Instituciji da, podatke o korisniku/klijentu, njegovim povezanim licima, dokumentaciji koja čini dosije korisnika/klijenta, kao i druge podatke koji se smatraju poslovnom tajnom dostavi spoljnim revizorima Institucije, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i sa platnim karticama pri Privrednoj Komori Srbije, zatim procesorima platnih kartica i osiguravajućim kućama sa kojima Institucija ima zaključene odgovarajuće ugovore, nadležnim poreskim organima u cilju razmene podataka sa poreskim organima drugih država na osnovu zaključenih bilateralnih, multilateralnih sporazuma, pisma o namerama za zaključenje istih ili preporučenih smernica za postupanje finansijskih institucija sa teritorije Republike Srbije, drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Institucija ima

zaključene ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju određenog poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Institucije i klijenta. Podaci koji se smatraju poslovnim tajnom klijenta, a koji predstavljaju podatke o ličnosti, Institucija ima pravo da obrađuje u skladu sa propisima koji uređuju zaštitu podataka o ličnosti.

15. OBAVEŠTENJE KORISNICIMA O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI

Institucija ovim putem obaveštava Korisnike da se vaši podaci o ličnosti prikupljaju i obrađuju na zakonit, pošten i transparentan način u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti odnosno u skladu sa drugim propisima koji uređuju obradu podataka o ličnosti.

Institucija obrađuje podatke o ličnosti u svrhu ispunjenja vašeg ugovornog odnosa sa Institucijom, zakona, legitimnog interesa i pristanka, ukoliko ga je lice dalo.

Institucija preduzima sve razumne mere kojima se obezbeđuje da se netačni podaci o ličnosti bez odlaganja izbrišu ili isprave. Podaci o ličnosti se čuvaju u obliku koji omogućava identifikaciju lica samo u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe čuvanja. Obrada podataka o ličnosti vrši se na način koji obezbeđuje odgovarajuću zaštitu podataka o ličnosti uključujući zaštitu od neovlašćene ili nezakonite obrade, kao i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja, primenom odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

Podaci o ličnosti se čuvaju tokom trajanja ugovornog odnosa, dok postoji pristanak lica čiji se podaci obrađuju po osnovu datog pristanka, odnosno u zakonom propisanom roku za čuvanje podataka o ličnosti, u kom slučaju neće biti omogućena aktivna obrada tih podataka u druge svrhe, nego samo njihovo čuvanje u zakonom propisane svrhe.

Ukoliko lice na koje se podaci odnose i Institucija ne uspostave ugovorni odnos, Institucija će podatke o ličnosti koji su sadržani u ovom dokumentu uništiti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, osim ukoliko lice nije dalo pristanak za određenu svrhu obrade njegovih podataka.

Podaci o ličnosti mogu biti dostavljeni državnim organima i drugim organima kojima je Institucija ovlašćena ili obavezna da dostavi podatke o ličnosti na osnovu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti koji uređuju konkretno dostavljanje. Podaci o ličnosti mogu biti dostavljeni i licima s kojima Institucija ima ugovorni odnos, pružaocima usluga i angažovanim licima Institucije koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima o ličnosti, a čije sedište je u državi potpisnici Konvencije Saveta Evrope o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu ličnih podataka. Sva lica koja zbog prirode posla koje obavljaju sa Institucijom ili za Instituciju, a imaju pristup podacima o ličnosti lica na koje se podaci odnose, dužni su da te podatke o ličnosti čuvaju tajnim u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i drugim propisima koji regulišu tajnost podataka ili obradu ličnih podataka. Ugovori između Institucije i navedenih lica usklađeni su sa zahtevima Zakona.

Vi kao Korisnik imate pravo na pristup svojim podacima o ličnosti koje je Institucija prikupila i obrađuje, imate pravo na njihovu ispravku, dopunu i brisanje ukoliko ne postoji osnov obrade, ograničenje, prenosivost i prigovor, kao i pravo da u svakom trenutku povučete svoj pristanak za obradu podataka o ličnosti (ukoliko su podaci o ličnosti dati po osnovu pristanka). Povlačenje pristanka ne utiče na zakonitost obrade na osnovu pristanka pre njegovog povlačenja. Takođe, imate pravo na pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

Institucija je dužna da vam omogući da povlačenje pristanka bude jednako jednostavno kao i davanje istog, pa nam se možete obratiti sa zahtevom za opoziv pristanka, u pismenoj formi i u bilo kom trenutku.

Kako bi ostvarili pravo na pristup, izmenu, uklanjanje, prigovor na obradu Vaših podataka o ličnosti i privremeno ili trajno uklanjanje Vaših podataka možete kontaktirati lice za zaštitu podataka o ličnosti Institucije na adresu elektronske pošte dpo@ipay.rs ili slanjem pošte na adresu Institucije sa naznakom da se pošta šalje na ruke licu za zaštitu podataka.

16. TUMAČENJE I NADLEŽNOST SUDOVA

Za tumačenje ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji i Opštih uslova primenjuje se pravo Republike Srbije. U slučaju spora nadležan je sud opšte mesne nadležnosti u Beogradu.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe važećih zakonskih i podzakonskih akata Republike Srbije.

17. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primenjuju se počev od 18.02.2022. godine. Isti se primenjuju na sve Korisnike Institucije koji počnu da koriste usluge Institucije od navedenog datuma primene.

Stupanjem na snagu ovih opštih uslova prestaje primena Opštih uslova usvojenih dana 08.11.2021. godine

P R E D S E D N I K S K U P Š T I N E

Miodrag Mirčetić s.r.

TARIFNIK NAKNADA ZA USLUGE KORISNICIMA FIZIČKIM LICIMA IPAY SEE D.O.O.

1. OPŠTE ODREDBE

iPay See d.o.o. Beograd – Čukarica, (u daljem tekstu: Institucija) za usluge koje pruža Korisnicima, naplaćuje naknadu u skladu sa ovim Tarifnikom naknada za usluge Korisnicima fizičkim licima (u daljem tekstu: Tarifnik) Visina naknada za Korisnike definisana je dokumentom Tarifnik, koji je obuhvaćen Opštim uslovima, u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Visine naknada su odgovarajuće i usklađene sa stvarnim troškovima koji nastaju ispunjavanjem obaveza.

Dokument Tarifnik, usvaja Skupština, kao deo Opštih uslova, kao i njegove izmene i dopune.

Institucija u svojim poslovnim prostorijama (uključujući i prodajna mesta Zastupnika/Distributera) i na Internet stranici i to najkasnije 15 dana pre njihove primene, obezbeđuje da se Korisnik upozna sa Tarifnikom, kao i sa Opštim uslovima na srpskom jeziku, kao i da mu se pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu ovih uslova u vezi sa određenom finansijskom 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.

1.3. Na promet novca i kapitala ne plaća se porez na dodatu vrednost u skladu sa odredbama člana 25. Zakona o porezu na dodatnu vrednost.

Broj tarifnog stava	VRSTA USLUGE	VISINA TARIFNOG STAVA
I	GOTOVINSKI NALOZI PLATNOG PROMETA	
1.	GOTOVINSKI PLATNI NALOZI	do 1% min. RSD 65,00
II	BEZGOTOVINSKI NALOZI PLATNOG PROMETA	
1.	BEZGOTOVINSKI PLATNI NALOZI	Do 2.5% min. RSD 150,00
III	POTVRDE	
1.	IZ POSLOVANJA SA NALOZIMA PLATNOG PROMETA	RSD 250,00
IV	ELEKTRONSKI NOVAC	
1.	Izdavanje platnog instrumenta	0%
2.	Korišćenje elektronskog novca u internet prodavnicama	Bez naknade
3.	Korišćenje elektronskog novca na fizičkim prodajnim mestima	od 0%-4%
4.	Otkup elektronskog novca – Paysafecard vaučer	5% minimum RSD 90,00
5.	Otkup - prenos novčanih sredstava iz digitalnog novčanika na račun kod poslovne banke (plaćanje računa, prenos, i sl)	RSD 25,00
6.	Održavanje platnog instrumenta male novčane vrednosti-Paysafecard vaučer (do konačnog iskorišćenja), nakon isteka perioda od 12 meseci od dana izdavanja	RSD 290,00 mesečno
V	PLATNE KARTICE	
1.	Izdavanje pre paid MasterCard mobilne kartice	Bez naknade
2.	Izdavanje pre paid MasterCard EMV kartice	RSD 690,00
3.	Korišćenje platnih kartica	
3.1	Korišćenje platnih kartica u zemlji	Bez naknade
3.2	Korišćenje platnih kartica u inostranstvu	1% od iznosa transakcije, minimum EUR 0,25
3.3	Korišćenje platnih kartica za specijalne transakcije (određene online transakcije, transfer novca i sl.)	RSD 39,00 po transakciji
3.4	MasterCard MoneySend prenos sredstava sa kartice na karticu u zemlji	0,9% + RSD 45,00

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA IPAY SEE D.O.O. BEOGRAD – Čukarica

3.5	MasterCard MoneySend prenos sredstava sa kartice u zemlji na karticu u inostranstvu	2,9% + EUR 1,50
3.6	MasterCard MoneySend prenos sredstava sa kartice iz inostranstva na karticu u zemlji	2,9% + EUR 1,50
3.7	Neosnovana reklamacija	1% od iznosa transakcije, minimum RSD 2.400,00
3.8	Upit stanja	
3.8.1	na sajtu www.ipay.rs i kroz digitalni novčanik	Bez naknade
3.8.2	na bankomatu	RSD 50,00
3.9	Naknada za isplatu gotovog novca korišćenjem platne kartice na bankomatima u zemlji	RSD 89,00
3.10	Naknada za isplatu gotovog novca korišćenjem platne kartice na šalteru banke u zemlji	2% minimum RSD 390,00
3.11	Naknada za isplatu gotovog novca korišćenjem platne kartice u inostranstvu	1% minimum EUR 2.50
3.12	Naknada za isplatu gotovog novca korišćenjem platne kartice na šalteru banke u inostranstvu	2% minimum EUR 4.50
3.13	Naknada za dopunu EMV kartice na lokacijama distributera	Bez naknade
3.14	Naknada za transakciju koja je odbijena usled pogrešno unetih sigurnosnih elemenata od strane korisnika ili usled nedovoljno raspoloživih sredstava.	RSD 35,00
VI Digitalni novčanik		
1	Transakcije prenosa sredstava između platnih instrumenata Imalaca korišćenjem digitalnog novčanika	Bez naknade

Maksimalan iznos gotovinskog platnog naloga je EUR 999,00 u dinarskoj protivvrednosti.

2. ZAVRŠNE ODREDBE

Tarifnik iPay See doo Beograd stupa na snagu danom donošenja, a primenjuje se počev od 18.02.2022.. godine.

P R E D S E D N I K S K U P Š T I N E

Miodrag Mirčetić s.r.

TERMINSKI PLAN PRIJEMA I IZVRŠENJA PLATNIH NALOGA

POJMOVI

Radni dan je svaki dan od ponedjeljka do petka, od 08-16h, izuzev praznika, u kojem Institucija prima Platne naloge na izvršenje u skladu sa radnim vremenom ekspozitura odnosno prodajnih mesta Zastupnika.

Poslovni dan je dan, odnosno deo radnog dana od 08-14h u kojem Institucija posluje tako da omogućí izvršenje Platnih naloga u skladu sa ovim Terminskim planom.

Vreme prijema naloga predstavlja momenat kada je Institucija primila Platni nalog od Korisnika platnih usluga.

Vreme izvršenja naloga je vreme kada je odobren račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

Vreme prijema i rok za izvršenje naloga domaćih platnih transakcija u Republici Srbiji u RSD

Domaće platne transakcije u dinarima	Datum izvršenja
nalozi primljeni u toku poslovnog dana (do 14.00h radnog dana)	istog poslovnog dana
nalozi primljeni po isteku poslovnog dana (posle 14.00h radnog dana)	narednog poslovnog dana

Izvršenje u navedenom roku pretpostavlja zakonsku ispravnost primljenog naloga, i dokumentacije na osnovu koje se plaća ukoliko je propisana.

Institucija zadržava pravo da u vanrednim situacijama odstupa od navedenih rokova. Vanrednom situacijom smatra se bilo koji razlog više sile zbog kojeg Institucija nije u tehničkoj mogućnosti da izvrši dostavljeni ispravan nalog. U slučaju kašnjenja izvršenja ispravnog naloga zbog nastanka vanredne situacije, kamata ili bilo koji drugi oblik obeštećenja se ne plaća.

Korisnik platnih usluga je dužan da prati eventualne izmene u Terminskom planu u ekspoziturama Institucije, na prodajnim mestima Zastupnika, odnosno na Internet stranici Institucije.

Nalozi platnog prometa se mogu dostavljati u ekspoziturama Institucije u radno vreme Institucije i na prodajnim mestima zastupnika u skladu sa radnim vremenom Zastupnika, a koje je vidno iskazano na prodajnom mestu Zastupnika.

P R E D S E D N I K S K U P Š T I N E

Miodrag Mirčetić s.r.