

Na osnovu Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, i člana 14 stav 1. tačka 23 Odluke o osnivanju privrednog društva iPay See d.o.o. Beograd – Novi Beograd (u daljem tekstu: Institucija), Skupština društva dana 20.07.2017. 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 izdaje elektronski novac i pruža platne usluge iz člana 4. stav 1. tačka 3 i tačka 5. Zakona o platnim uslugama.

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

Sedište – Novi Beograd, Bulevar maršala Tolbuhina br. 44

Matični broj – 21150711

Poreski broj – 109258954

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

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

Kontakt podaci:

e-mail: [info@ipay.rs](mailto: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

### **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.

**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;

**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 preduzetnika 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 računima 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 omogući 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 nedvosmislenu 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;

**Sredstvo za komunikaciju** na daljinu je svako sredstvo koje pružalac i Korisnik mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;

**Autorizacija** označava proces u kojem Institucija, kao izdavalac elektronskog novca, vrši odobravanje transakcije sa elektronskim novcem po zahtevu Imaoca.

**Domaća platna transakcija** označava Platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaocu 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 plaćanje male novčane vrednosti** označava platni instrument čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 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.

**E-MONEY PIN:** Predstavlja šesnaestocifreni broj koji se koristi prilikom autorizacije transakcija zajedno sa poslednja tri broja potvrde.

**Broj potvrde:** Jedinствена 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 elementa platne kartice. Kod virtuelnih kartica PAN ne mora biti ispisan na licu kartice, već korisniku može biti uručen u formi za koju se Institucija odluči.

**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 odluči

**LIB:** predstavlja jedinstvenu identifikacionu oznaku koja se sastoji od četiri cifre koju korisnik sam bira i koja se upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog korisnika prilikom svakog ulaska u mobilnu aplikaciju digitalni novčanik.

## 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.

## 2. PLATNE USLUGE

Institucija obavlja sledeće platne usluge:

1. 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 elektronskog novca odnosno platnog instrumenta i prihvatanje ovih instrumenata na osnovu kojeg Korisnici mogu da koriste elektronski novac.

## 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.

### 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](http://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 pisanoj 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

Poslovnom 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 poslovnom 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 Terminskim planom sa preciznim informacijama o roku za izvršenje te platne transakcije, kao sastavnim delovima Opštih uslova). Podaci o Zastupnicima i Distributerima sa poslovnom mrežom biće dostupni na internet sajtu Institucije [www.ipay.rs](http://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 zlopotrebljen 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 u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakona o platnim uslugama**

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 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).

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.

Korisnik - fizičko lice 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-fizičko lice podneo prigovor po isteku navedenog roka, Institucija je dužna da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku zakonom propisanog roka, zbog čega 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.

Narodna banka Srbije može da posreduje u spornom odnosu između Korisnika i Institucije, na predlog jedne od ugovornih strana, radi vansudskog rešavanja spornog odnosa, a kada je Korisnik- fizičko lice samo u slučaju da nisu povređene odredbe iz člana 50.b Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

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.

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.

#### **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 obavestice ga o tome u razumnom roku.

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

Korisnika 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 nacрта 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, pružiti 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.

### **6.2. Vrste ugovora**

Institucija i Korisnik mogu da zaključe sledeće Ugovore:

- Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji
- Ugovor o platnom instrumentu

### **6.3 Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji**

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije.

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji ne uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija.

#### **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;

### 6.5.2. Zaključenje ugovora o platnom instrumentu

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.

Korisnici u okviru ekspozitura Institucije i prodajnih mesta Distributera 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.

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.

### 6.5.3. Rok važenja ugovora o platnom instrumentu

Ugovor o platnom instrumentu se zaključuje na određeni vremenski period od dve godine počevši od dana zaključenja ugovora izuzev za **MasterCard EMV** kartice koje se izdaju sa rokom važenja od 4 godine i **MasterCard mobilne kartice** koje se izdaju sa rokom važenja od 5 godina.

### 6.5.4. Vrste ugovora o platnom instrumentu

Korisnik može da se odluči za sledeće vrste platnih instrumenata:

- **Platni instrument male novčane vrednosti** označava platni instrument čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 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.
- **Platni instrument sa mogućnošću dopune (dopunjiv platni instrument)** kod koga Korisnik može da vrše dopunu platnog instrumenta do iznosa koji u jednoj kalendarskoj godini ne prelazi 300.000,00 dinara niti iznos sredstava na ovom platnom instrumentu u bilo kom trenutku može biti veći od 30.000,00 dinara, ukoliko se pre toga ne utvrdi njihov identitet 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 unosom ličnih podataka: Imena i prezimena, adrese i e-mail adrese. Dopunjivi platni instrument se izdaje isključivo na web sajtu [www.ipay.rs](http://www.ipay.rs) ili putem aplikacije digitalni novčanik Institucije i dopuna – uplata se vrši putem platnih kartica, putem platnog naloga ili putem iPay elektronskog novca.
- **Platna Kartica** predstavlja platni instrument za korišćenje elektronskog novca koji se izdaje u skladu sa standardima međunarodnih kartičarskih organizacija. Vrste platnih kartica su precizirane u delu 6.6. ovih Opštih uslova.

### 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 plaćanje male novčane vrednosti ne može biti veća od 15.000,00 dinara.

Vrednost ugovora o platnom instrumentu sa mogućnošću dopune nije ograničena i Korisnik može izvršiti više uplata na isti platni instrument. Korisnici ne mogu u jednoj kalendarskoj godini da vrše dopunu platnog instrumenta preko iznosa od 300.000,00 dinara, niti u bilo kom trenutku iznos sredstava na ovom platnom instrumentu može biti veći od 30.000,00 dinara, (izuzev u slučaju da se Imaocu izdaje EMV kartica) ukoliko se pre toga ne utvrdi njihov identitet u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

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.

Izuzetno od stava 4, u slučaju izdavanja EMV kartica, Korisniku se odmah prilikom izdavanja utvrđuje identitet u skladu sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Korisnik može raspolagati elektronskim novcem do iznosa pohranjenog na platnom instrumentu, u slučaju da Korisnik raspolaže sa većim iznosom od iznosa pohranjenog na platnom instrumentu, Institucija je ovlašćena da mu obračuna zakonsku zateznu kamatu.



### 6.5.6. Izdavanje elektronskog novca

Odmah po zaključenju ugovora o platnom instrumentu, 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.

U slučaju MasterCard platnih kartica sigurnosni elementi se u skladu sa MasterCard standardima sastoje od:

- 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.
- Iznos uplaćenih ili primljenih novčanih sredstava
- Iznos naknade za izdavanje
- Protivvrednost elektronskog novca.
- Izjavu o prihvatanju ovih Opštih uslova.

Potvrda može biti izdata u elektronskom obliku ili u obliku štampane potvrde i predstavlja dokaz o elementima izdatog platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti

Izuzetno u odnosu na stav 1 kada se izdavanje elektronskog novca vrši putem internet sajta institucije ili aplikacije digitalni novčanik Korisniku se izdaje Potvrda sa sigurnosnim elementima odnosno dostupni su mu sigurnosni elementi u aplikaciji digitalni novčanik. Nakon što Korisnik izvrši uplatu i Institucija dobije informaciju kroz kliring ili RTGS, sredstva će automatski biti na raspolaganju Korisniku.

### 6.5.7 Identifikacija korisnika i utvrđivanje identiteta Korisnika

Kod platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti ne vrši se identifikacija Korisnika.

Kod platnog instrumenta sa mogućnošću dopune, Korisnik je dužan da se identifikuje unosom ličnih podataka: Imena i Prezimena, adrese i e-mail adrese. Ukoliko Korisnik u toku jedne kalendarske godine želi da izvrši dopunu platnog instrumenta preko iznosa od 300.000,00 dinara, da na platnom instrumentu drži sredstva veća od 30.000,00 dinara ili da izvrši otkup elektronskog novca u iznosu od preko 120.000,00 dinara to će mu biti omogućeno tek nakon što se utvrdi njegov identitet u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Institucija će (u izuzetnim slučajevima, a prateći indikatore sumnjivih transakcija), vršiti identifikaciju korisnika, radi izbegavanja postupanja povezanih sa pranjem novca i finansiranjem terorizma.

### 6.5.8. Pravila upotrebe elektronskog novca

- Elektronskim novcem se raspolaže 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 – trgovca 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 – trgovca koji su sa Institucijom potpisali ugovor o prihvatanju elektronskog novca se nalaze na sajtu [www.ipay.rs](http://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](http://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 Potvrdu o izdavanju elektronskog novca, ili na potvrdu 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](http://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.

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, nalogima 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.

### 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](mailto:otkup@ipay.rs) odnosno zahtevom na ovlašćenoj lokaciji

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA IPAY SEE D.O.O. BEOGRAD – NOVI BEOGRAD

---

Institucije/Distributera. Spisak lokacija se nalazi na sajtu [www.ipay.rs](http://www.ipay.rs). Zahtev mora sadržati sigurnosne elemente o elektronskom novcu koje je Korisnik primio na Potvrdi o izdavanju elektronskog novca i lične podatke.

Otkup se vrši 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.

### 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 Gift Kartica:** Označava fizičku platnu karticu sa magnetnom pistom. Ova kartica je platni instrument male novčane vrednosti koji se ne može dopunjavati niti izdati u iznosu većem od 15.000 dinara. Ovaj platni instrument se nakon izdavanja ne može dopunjavati. Ovaj platni instrument se može koristiti za kupovinu proizvoda i usluga na internet ili drugim virtuelnim prodajnim mestima u zemlji i inostranstvu, kao i na fizičkim prodajnim mestima opremljenim POS uređajima koji nose oznaku MasterCard. Ova kartica se ne može koristiti za podizanje gotovine na ATM uređajima (bankomatima).

Rok važenja ovih kartica je 2 godine od dana izdavanja.

**MasterCard EMV Kartica:** Označava fizičku platnu karticu izdatu u skladu sa EMV (Europay Mastercard VISA) standardima. 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.

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

Ukupan limit potrošnje za ovaj platni instrument je 300.000,00 dinara u toku kalendarske godine. Dnevni limiti za upotrebu ovog platnog instrumenta iznosi 40.000,00 dinara.

Ovu karticu Korisnik naručuje preko aplikacije Digitalni novčanik ili preko mreže distributera.

MasterCard EMV Kartica se izdaje isključivo rezidentima Republike Srbije.

Kartica se lično uručuje Korisniku, putem službe dostave ukoliko je naručena upotrebom aplikacije digitalni novčanik, odnosno uručenje vrši zaposleni kod distributera ukoliko se kartica naručuje preko distributera.

Pre uručivanja kartice Korisniku vrši se utvrđivanje identiteta Korisnika.

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.

Rok važenja ovih kartica je 4 godine od dana izdavanja.

**MasterCard virtuelna kartica koja se ne može dopunjavati:** Označava virtuelnu platnu karticu koja se izdaje isključivo na lokacijama institucije ili distributera. Institucija izdaje Imaocu elektronski novac i Potvrdu o izdavanju MasterCard virtualne kartice koja sadrži elemente platnog instrumenta:

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA IPAY SEE D.O.O. BEOGRAD – NOVI BEOGRAD

---

- Sigurnosne elemente: 1) PAN, 2) CVV, 3) Datum važenja (Expiry date)
- Upozorenje da sigurnosni elementi omogućavaju raspolaganje elektronskim novcem i da njihovo kopiranje i/ili slikanje nije dozvoljeno
- Iznos uplaćenih ili primljenih novčanih sredstava
- Iznos naknade
- Protivvrednost elektronskog novca
- Izjavu o prihvatanju ovih Opštih uslova.

Ova kartica je platni instrument male novčane vrednosti koji se ne može dopunjavati niti izdati u iznosu većem od 15.000 dinara .

Ovaj platni instrument se može koristiti za kupovinu proizvoda i usluga samo na internet ili drugim virtuelnim prodajnim mestima, u zemlji i inostranstvu koja nose oznaku MasterCard.

Rok važenja ovih kartica je 2 godine od dana izdavanja.

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

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 u naloge izvršena preko MasterCard mreže.

Platni instrument se može popuniti do iznosa koji u jednoj kalendarskoj godini ne prelazi 300.000,00 dinara niti iznos sredstava na ovom platnom instrumentu u bilo kom trenutku može biti veći od 30.000,00 dinara, izuzev u slučaju da se Korisniku pre toga ne utvrdi identitet u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Dnevni limiti za upotrebu ovog platnog instrumenta iznose 40.000,00 dinara ako je korisniku utvrđen identitet odnosno 30.000,00 ukoliko identitet nije utvrđen.

Rok važenja ovih kartica je 5 godina od dana izdavanja.

### 6.6.2. Otkup sredstava sa kartica

Otkup na karticama se vrši isključivo na zahtev korisnika upućen Instituciji na mail adresu otkup@ipay.rs gde imalac dostavlja informaciju o neophodnim podacima i broju računa na koji se Korisniku vrši uplata novčanih sredstava dobijenih otkupom sredstava sa kartice.

U slučaju da Korisnik vrši otkup u iznosu većem od 120.000,00 dinara u toku iste kalendarske godine otkup će mu biti omogućen tek po utvrđivanju i proveravanju identiteta u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

## 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](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 u skladu sa uslovima utvrđenim 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 podaci o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodni/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. Pri tome

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 samo za domaće platne transakcije, u dinarima, i u vrednosti do 120.000,00 dinara 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](http://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.

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, prectan, 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. 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 obavestiti Korisnika 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.

### **9. 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 zaštiti 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.

### **10. 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).

### **11. 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 rukovaoca 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 i obrađuje sledeće podatke Korisnika- fizičkih lica kao i fizičkih lica koja su u svojstvu vlasnika, zastupnika, ili drugog ovlašćenog lica ili člana pravnog lica:

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA IPAY SEE D.O.O. BEOGRAD – NOVI BEOGRAD

---

- ime i prezime, adresa stanovanja, 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.

### **12. 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 u mestu sedišta Institucije.

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

### **13. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu i primenjuju se počev od 05.08.2017. 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 19.10.2016.g.

## **P R E D S E D N I K   S K U P Š T I N E**

---

Snežana Mirčetić



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

**1. OPŠTE ODREDBE**

iPay See d.o.o. Beograd – Novi Beograd, (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 dodatnu vrednost u skladu sa odredbama člana 25. Zakona o porezu na dodatnu vrednost.

Broj tarifnog stava	VRSTA USLUGE	VISINA TARIFNOG STAVA
<b>I</b>	<b>GOTOVINSKI NALOZI PLATNOG PROMETA</b>	
1.	GOTOVINSKI PLATNI NALOZI	1% minimum RSD 65,00
<b>II</b>	<b>BEZGOTOVINSKI NALOZI PLATNOG PROMETA</b>	
1.	BEZGOTOVINSKI PLATNI NALOZI	2% minimum RSD 150,00
<b>III</b>	<b>POTVRDE</b>	
1.	IZ POSLOVANJA SA GOTOVINSKIM NALozIMA	RSD 250,00
<b>IV</b>	<b>ELEKTRONSKI NOVAC</b>	
1.	Izdavanje platnog instrumenta	0%
2.	Izdavanje ili dopuna platnog instrumenta korišćenjem drugog platnog instrumenta	0-2.2%*
3.	Korišćenje elektronskog novca u internet prodavnicama	Bez naknade
4.	Korišćenje elektronskog novca na fizičkim prodajnim mestima	od 0%-4%* <sup>1</sup>
5.	Otkup elektronskog novca	5% minimum RSD 90,00
<b>V</b>	<b>PLATNE KARTICE</b>	
1.	Izdavanje MasterCard virtuelne kartice	2% min 45 dinara
2.	Izdavanje MasterCard gift kartice	2% min 95 dinara
3.	Izdavanje MasterCard mobilne kartice	Bez naknade
4.	Izdavanje MasterCard EMV kartice	690 dinara
5.	Korišćenje platnih kartica	
5.1	Korišćenje platnih kartica u zemlji	Bez naknade
5.2	Korišćenje platnih kartica u inostranstvu	1% od iznosa transakcije
5.3	Korišćenje platnih kartica za specijalne transakcije (određene online transakcije, transfer novca i sl.)	39 dinara po transakciji
5.4	MasterCard MoneySend prenos sredstava sa kartice na karticu u zemlji	2% minimum 150 dinara
5.5	MasterCard MoneySend prenos sredstava sa kartice na karticu u inostranstvu	3% minimum 400 dinara
5.6	MasterCard MoneySend prenos sredstava sa kartice iz inostranstva na karticu u zemlji	3% minimum 4.5 evra

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA IPAY SEE D.O.O. BEOGRAD – NOVI BEOGRAD**

5.7	Neosnovana reklamacija	1% od iznosa transakcije, minimum 1.800,00 dinara
5.8	Upit stanja	
5.8.1	na sajtu <a href="http://www.ipay.rs">www.ipay.rs</a> i kroz digitalni novčanik	Bez naknade
5.8.2	na bankomatu	50 dinara
5.9	Naknada za podizanje gotovine na bankomatima u zemlji	89 dinara
5.10	Naknada za podizanje gotovine na šalteru banke u zemlji	2% minimum 390 dinara
5.11	Naknada za podizanje gotovine u inostranstvu	1.0% minimum 2.5 evra
5.12	Naknada za podizanje gotovine na šalteru banke u inostranstvu	2.0% minimum 4.5 evra
5.13	Naknada za dopunu EMV kartice na lokacijama distributera	2% minimum 20 dinara
5.14	Naknada za transakciju koja je odbijena usled pogrešno unetih sigurnosnih elemenata od strane korisnika ili usled nedovoljno raspoloživih sredstava.	35 dinara.
<b>VI</b>	<b>Digitalni novčanik</b>	
1	Transakcije prenosa sredstava između platnih instrumenata Imalaca korišćenjem digitalnog novčanika	0.5% minimum 15 dinara

Maksimalan iznos gotovinskog platnog naloga je 120.000 dinara.

**3. ZAVRŠNE ODREDBE**

Tarifnik iPay See doo Beograd stupa na snagu i primenjuje se od 05.08.2017. godine.

**P R E D S E D N I K   S K U P Š T I N E**

Snežana Mirčetić

\* Naknada zavisi od troškova prihvata platnog instrumenta na lokaciji Distributera. Spisak naknada prema Distributerima se nalazi na sajtu [www.ipay.rs](http://www.ipay.rs)

\*<sup>1</sup> Spisak naknada prema Trgovcima se nalazi na sajtu [www.ipay.rs](http://www.ipay.rs)

## 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 omogući 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

\_\_\_\_\_  
Snežana Mirčetić