

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA IZVRŠAVANJE NOVČANE DOZNAKE
NA IME POVRATA POREZA ZA KUPLJENU ROBU****Opšte odredbe****Član 1.**

Ovim Opštim uslovima poslovanja za izvršavanje novčane doznake na ime povrata poreza za kupljenu robu za rezidente Republike Srbije (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) regulišu se međusobna prava i obaveze Institucije elektronskog novca Payspot doo Novi Sad (u daljem tekstu: Institucija) i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa izvršenjem novčane doznake na ime povrata poreza.

Osnovni podaci o Instituciji:

Poslovno ime:	PaySpot doo Novi Sad
Adresa:	Branimira Čosića br.2/II/201B, Novi Sad
Matični broj:	21157074
PIB:	109296534
Šifra delatnosti:	6419
Broj registracije kod Agencije za privredne registre:	106219/2015
Broj dozvole Narodne banke Srbije:	Br. 4 od 09.02.2023.
Nadzor nad Institucijom vrši:	Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd (NBS)
e-mail za komunikaciju:	office@payspot.co.rs
Kontakt centar Institucije:	+381 021/310-3000
Internet prezentacija:	www.payspot.rs

Član 2.

Ovim Opštim uslovima poslovanja uređuju se uslovi izvršenja novčane doznake Planet Tax Free.

Ove Opšte uslove poslovanja, Tarifu naknada za izvršenje novčanih doznaka na ime povrata poreza Planet Tax Free i Terminski plan, Institucija objavljuje na srpskom jeziku u svojim poslovnim prostorijama i u prostorijama svojih zastupnika koji nude uslugu izvršenja novčane doznake na ime povrata poreza za kupljenu robu, kao i na internet stranici Institucije www.payspot.rs.

Pojmovi**Član 3.**

Institucija je pružalac platne usluge izvršavanja novčane doznake na ime povrata poreza za robu kupljenu u inostranstvu za rezidente Republike Srbije.

Korisnik je fizičko lice, rezident, korisnik platne usluge novčane doznake na ime povrata poreza za robu kupljenu u inostranstvu.

Planet Tax Free je novčana doznaka na ime povrata poreza za robu kupljenu u inostranstvu koja se realizuje Korisnicima fizičkim licima koji nisu rezidenti Evropske Unije, a u ime i za račun PLANET PAYMENT GROUP HOLDINGS LIMITED, Poljska, sa kojom Institucija ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji (u daljem tekstu: Planet Tax Free i/ili Inopartner). Institucija vrši isplatu obračunate refundacije PDV-a po osnovu Planet Tax Free vaučera u ime i za račun Planet Payment Group isključivo u gotovom novcu u dinarima.

Prigovor je svako obraćanje Korisnika Instituciji kao davaocu usluga, na način utvrđen propisima, uključujući i reklamaciju transakcije, kojim Korisnik izražava nezadovoljstvo postupanjem Institucije ili ukazuje na njene propuste, bez obzira na to kako je korisnik naslovio to pisano obraćanje.

Predugovorna faza**Član 4.**

Institucija će pre izvršenja novčane doznake, korisniku platne usluge učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

- Podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Korisnik novčane doznake dužan da navede radi pravilnog izvršenja novčane doznake
- Rok za izvršenje novčane doznake
- Vrstu i visinu svih naknada koje naplaćuje za realizovanu novčanu doznaku
- Kurs zamene valuta odnosno kurs koji se koristi za novčanu doznaku

Ugovorna faza**Član 5.**

Novčana doznaka na ime povrata poreza za kupljenu robu se izvršava kao Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji (u daljem tekstu: Ugovor) koji predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi poslovanja Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad
- Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje novčane doznake na ime povrata poreza za kupljenu robu

- Vaučer Planet Tax Free - nalog za izvršenje novčane doznake – isplata
- Tarifa naknada za izvršenje novčanih doznaka na ime povrata poreza Planet Tax Free
- Terminski plan izvršenja transakcija Institucije

Potpisivanjem dokumenta PlanetTax Free – nalog za izvršenje novčane doznake – isplata, smatra se da je Ugovor zaključen i da je Korisnik saglasan da se izvrši predmetna novčana doznaka.

Način i uslovi gotovinske isplate (CashOut)

Član 6.

Planet TaxFree

Doznačena sredstva mogu se podići u gotovini, u dinarskoj protivvrednosti EUR iznosa iskazanog na Planet Tax Free potvrdi, obračunato po kupovnom kursu za devize Narodne banke Srbije na dan izvršenja transakcije u bilo kojoj filijali Institucije ili kod zastupnika Institucije koji pruža uslugu izvršenja ove novčane doznake. Isplata je uslovljena dokumentovanjem identiteta korisnika (pasoš) i prezentacijom obaveznih dokumenata (Planet Tax Free vaučera i originalnog računa za kupovinu robe u inostranstvu) od strane primaoca propisanih od strane Inopartnera.

Način i uslovi prikupljanja i obrade dokumentacije u svrhu bezgotovinske refundacije (NonCash)

Član 7.

Ukoliko Korisnik želi da mu se povrat izvrši na tekući račun ili ukoliko iznos povrata poreza premašuje utvrđeni limit za povrat u gotovom novcu od 1.500 EUR, sprovodi se proces prikupljanja i slanja dokumentacije u svrhu bezgotovinske refundacije od strane Inopartnera. Institucija preuzima vaučer Inopartnera, prateću dokumentaciju i podatak o broju kartice Korisnika. Institucija potom obrađuje i unosi podatke i dokumentaciju u sistem i prosleđuje zahtev Inopartneru, radi dalje provere i bezgotovinske refundacije Korisnikovom pružaocu platnih usluga, ili Institucija može uputiti Korisnika da Inopartneru sam pošalje vaučer i prateću dokumentaciju (kopiju pasoša, originalni račun) radi refundacije.

Način i uslovi prikupljanja dokumentacije radi provere (Collected)

Član 8.

Ukoliko postoji bilo kakva sumnja ili nejasnoća u pogledu ispravnosti podataka filijala Institucije ili zastupnik Institucije koji pruža usluge izvršenja novčane doznake, može samo preuzeti

vaučer Inopartnera i prateću dokumentaciju (originalni račun, kopija pasoša) i proslediti Inopartneru radi dalje provere i bezgotovinskog transfera Korisnikovom pružaocu platnih usluga ili može uputiti Korisnika da sam pošalje Planet Tax Free vaučer i prateću dokumentaciju Inopartneru radi refundacije.

Rok realizacije

Član 9.

U slučaju gotovinske isplate, korisniku su sredstva na raspolaganju najkasnije 15 minuta od momenta unosa naloga. Izuzetno, u slučajevima navedenim u članu 14. „Usklađenost sa zakonom“, izvršenje transfera novca može da se prolongira do 48h.

U slučaju prikupljanja i obrade dokumentacije u svrhu bezgotovinske refundacije od strane Inopartnera (NonCash) i prikupljanja dokumentacije radi provere (Collected), rokovi izvršenja su u nadležnosti Inopartnera o kojima se korisnik može informisati na zvaničnim prezentacijama: Planet Tax Free www.planetpayment.com.

Mere opreza

Član 10.

U slučajevima postojanja sumnje u ispravnost vaučera Inopartnera i prateće dokumentacije (originalni račun) Institucija može odbiti da izvrši nalog za izvršenje novčane doznake – isplata Korisniku i proslediti vaučer i prateću dokumentaciju (originalni račun, kopiju pasoša) Inopartneru radi dalje provere i eventualne bezgotovinske refundacije sredstava Korisnikovom pružaocu platnih usluga.

Odricanje od odgovornosti

Član 11.

Institucija nije upućena i nema saznanje o vrsti robe za koju se vrši povrat poreza, niti je odgovorna za pravne ili materijalne nedostatke kupljene robe.

Troškovi

Član 12.

Korisnik snosi naknadu za izvršenje novčane doznake za povrat poreza za robu u skladu sa Tarifom naknada Institucije.

Zaštita podataka o ličnosti

Član 13.

Institucija i Inopartner čuvaju i obrađuju podatke koje je dostavio Korisnik kao i podatke sa identifikacionog dokumenta koji su dati prilikom isplate ili uplate sredstava za potrebe realizacije platne usluge, korisničke podrške i rešavanja reklamacija i prigovora.

Potpisivanjem naloga za izvršenje novčane doznake, Korisnik prihvata i slaže se da Institucija i Inopartner obrađuju i čuvaju podatke i da iste mogu otkriti samo na način predviđen važećom regulativom. Korisnik potvrđuje da je Institucija obavestila Korisnika o obradi ličnih podataka u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i daje saglasnost da Institucija i Inopartner mogu lične podatke da učine dostupnim nadležnim organima i licima kojima je po zakonu Institucija dužna da dostavi podatke kao i radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama. Korisnik o svojim pravima a koja se tiču obrade i zaštite podataka o ličnosti može da se bliže upozna putem “Obaveštenja o obradi podataka o ličnosti” koje je dostupno na Internet prezentaciji Institucije.

Usklađenost sa zakonom

Član 14.

Važeća regulativa predviđa zabranu poslovanja sa označenim licima i određenim zemljama u skladu sa propisima o sprečavanju pranja novca, finansiranja terorizma i širenja oružja za masovno uništenje. Prilikom izvršenja transakcije, Institucija je u obavezi da proverava identitet Korisnika i upoređuje ga sa zvaničnim listama sankcija donetim na osnovu lokalne i međunarodne regulative, kao i u skladu sa relevantnim međunarodnim režimima sankcija i embarga. Na osnovu rezultata provere, Institucija može odbiti izvršenje usluge, odložiti isplatu sredstava primaocu ili preduzeti druge mere predviđene internim aktima i propisima.

Informacije o zaštiti Korisnika

Član 15.

Sva pitanja u vezi sa izvršenjem novčane doznake Korisnik može da uputi na e-mail adresu: office@payspot.co.rs ili putem telefona na broj: 021/310-3000.

Korisnik ima pravo na pisani prigovor ukoliko želi da izrazi nezadovoljstvo postupanjem Institucije ili ukaže na njene propuste. Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od šest meseci od dana saznanja da je učinjena povreda prava ili interesa Korisnika, a najkasnije u roku od 3 godine od kada je ta povreda učinjena. Prigovor se može podneti lično u poslovnim prostorijama Institucije/Zastupnika, poštom, e-mailom na adresu prigovori@payspot.co.rs ili reklamacije@payspot.co.rs,

kao i na internet stranici Institucije www.payspot.rs u delu “Prigovor” ili putem kontakt forme. Ukoliko je Korisnik nezadovoljan dostavljenim odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ni nakon produženja roka, može pre pokretanja sudskog spora podneti predlog za posredovanje ili pritužbu NBS na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, Poštanski fah 172; ili preko internet prezentacije NBS, link: <https://www.nbs.rs>. Korisnik može podneti pritužbu u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora na prigovor ili proteka roka za njegovo dostavljanje. Pored prava na prigovor i pritužbu, Korisnik ima pravo i na pokretanje postupka posredovanja (medijacije) u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja moguće je pokrenuti i nakon okončanja postupka po pritužbi a najkasnije u roku od godinu dana od dana prijema odgovora na prigovor, odnosno od proteka roka za dostavljanje tog odgovora. Ako je postupak posredovanja pokrenut pre donošenja pritužbe, rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Korisnik se o načinu podnošenja prigovora može detaljnije upoznati u Opštim uslovima poslovanja Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad, ili putem Obaveštenja o načinu podnošenja prigovora i forme Zahtev za podnošenje prigovora koji su dostupni na internet prezentaciji Institucije.

Završne odredbe

Član 16.

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima poslovanja za izvršavanje novčane doznake na ime povrata poreza za kupljenu robu, primenju se odredbe Opštih uslova poslovanja Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad, a čiji su ovi Opšti uslovi poslovanja prilog i sastavni deo, kao i odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o obligacionim odnosima i drugih propisa Republike Srbije.

O promenama ovih Opštih uslova poslovanja kao i o dostupnosti istih Institucija obaveštava Korisnika u filijalama Institucije i kod Zastupnika Institucije i putem Internet prezentacije Institucije.

Ovi Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje novčane doznake na ime povrata poreza za kupljenu robu, primenjuju se od dana 01.07.2025.godine.