

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA DIGITALNE KANALE

I UVODNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Opštim uslovima poslovanja za digitalne kanale (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja), uređuju se međusobna prava i obaveze Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad (u daljem tekstu: Institucija) i korisnika digitalnih kanala Institucije.

Osnovni podaci o Instituciji:

Poslovno ime:	PaySpot doo Novi Sad
Adresa:	Branimira Ćosića 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:	Broj 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

Značenje pojedinih pojmova

Član 2.

Digitalni kanali označavaju skup servisa daljinske internet komunikacije i telekomunikacije između Institucije i Korisnika koja omogućava Korisnicima korišćenje platnih usluga Institucije i drugih funkcionalnosti aplikacija digitalnih kanala Institucije, bez fizičke prisutnosti Korisnika u Instituciji, a koje čine: Web i Mobilna aplikacija Institucije.

Mobilna aplikacija – aplikacija Institucije koja omogućava Korisnicima kreiranje i izdavanje platnih naloga u cilju izvršavanja platnih transakcija kao i korišćenje drugih platnih usluga Institucije, putem mobilnog telefona.

Web aplikacija – aplikacija Institucije koja omogućava Korisnicima blokadu Mobilne aplikacije i platnih instrumenata korisnika izdatih kod Institucije.

Korisnik je fizičko lice, korisnik aplikacije Digitalnih kanala Institucije.

Aktivacija označava postupak registracije Korisnika za aplikacije Digitalnih kanala.

OTP - OneTimePassword, jednokratna lozinka koja

predstavlja generisan niz karaktera od strane informacionog sistema Institucije koji se šalje Korisniku u cilju provere identiteta Korisnika. OTP ima rok važenja.

Autentifikacija Korisnika je proces provere i potvrde korisničkog identiteta za pristup Digitalnim kanalima za prethodno aktivirane Korisnike, korišćenjem sledećih elemenata:

- na web aplikaciji: e-mail adresa i OTP kod, nakon čega Korisnik unosi Lozinku
- na mobilnim uređajima: PIN ili biometrija.

Autorizacija kartične transakcije je validacija sigurnosnih elemenata i platne kartice, od strane izdavaoca platnog instrumenta, u cilju odobravanja transakcije.

Platna kartica je platni instrument Platni instrument u obliku fizičke ili elektronske kartice koji se koristi za iniciranje platne transakcije

Platni nalog je instrukcija koju Korisnik podnosi elektronski Instituciji, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

Platilac označava fizičko lice, Korisnika Digitalnih kanala koje izdaje platni nalog u korist Primaoca plaćanja.

Primalac plaćanja označava pravno lice, preduzetnika ili fizičko lice, rezidente Republike Srbije, koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije izvršene preko Digitalnih kanala.

Terminski plan predstavlja poseban dokument Institucije kojim se definišu vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija i elektronskog novca. Terminski plan je dostupan na Digitalnim kanalima.

Sredstvo za komunikaciju na daljinu označava svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni.

PIN - šifra koja se sastoji od četiri cifre definisana od strane Korisnika u procesu registracije Korisnika na Digitalnim kanalima.

Lozinka označava brojeve i slovne oznake koje Korisnik bira prilikom kreiranja lozinke i koje koristi prilikom pristupa i/ili aktivacije Digitalnih kanala.

Deep link - "Duboki link" je stvaranje veze (linka) internet prodajnog mesta sa aplikacijom mobilnog bankarstva banke Korisnika. Koristeći deep link tehnologiju, sa stranice internet prodajnog mesta Trgovca se pokreće aplikacija mobilnog bankarstva izabrane banke od strane Korisnika.

IPS Skeniraj metod - metod prezentovanja Institucije na internet prodajnom mestu Institucije (Digitalnim kanalima),

na kojem se instant transfer odobrenja realizuje koristeći aplikaciju mobilnog bankarstva banke Korisnika, skeniranjem IPS QR kôda ili upotrebom tzv. deep link tehnologije (odabirom banke iz ponuđene liste banaka čiju aplikaciju mobilnog bankarstva koristi Korisnik).

Push notifikacije označavaju servis u okviru Digitalnih kanala koji omogućava dobijanje obaveštenja o izvršenim platnim transakcijama. Ovaj servis u okviru Digitalnih kanala dostupan je Korisnicima počev od momenta aktiviranja.

Filijala Institucije su Filijale Payspot d.o.o. Novi Sad ili lokacije na kojima registrovani Zastupnici pružaju platne usluge u ime i za račun Institucije

Zastupnik je pravno lice ili preduzetnik koji na osnovu zaključenog Ugovora sa Institucijom, po rešenju o upisu u registar zastupnika Institucije elektronskog novca koji vodi Narodna banka Srbije, pruža jednu ili više platnih usluga u ime i za račun Institucije, osim usluga izdavanja e-novca.

Uputstvo je skup instrukcija i objašnjenja definisanih od strane Institucije za korišćenje Digitalnih kanala koje je Korisniku dostupno u okviru mobilne i web aplikacije, i na internet prezentaciji Institucije.

Osnovne karakteristike Digitalnih kanala

Član 3.

Digitalni kanali obuhvataju mobilnu i web aplikaciju Institucije i omogućavaju Korisnicima korišćenje platnih usluga bez fizičke prisutnosti Korisnika u Instituciji. Digitalni kanali mogu omogućiti:

- Izdavanje platnih naloga u dinarima, u korist računa pravnih lica, preduzetnika ili fizičkih lica rezidenata Republike Srbije,
- Realizaciju domaće novčane doznake
- Kanal komunikacije u pogledu svih uspostavljenih ugovornih odnosa Korisnika sa Institucijom
- Iniciranje, odobrenje i kompletnu realizaciju otvaranja i aktivacije proizvoda i/ili usluga Institucije upotrebom odgovarajućeg Sredstva za komunikaciju na daljinu i/ili potpis.
- U slučaju da Korisnik odluči da kompletna proces od zahteva za odobrenjem nekog od proizvoda i/ili usluga Institucije obavi putem Digitalnih kanala, ugovorna dokumentacija će biti sačinjena na trajnom nosaču podataka u elektronskom obliku (elektronski dokument) i potpisana putem dvofaktorske autentifikacije Korisnika i/ili opciono drugim sredstvima za identifikaciju i autorizaciju, kao i/ili elektronskim potpisom (kada je to zakonskim propisima dozvoljeno), a sve u skladu sa odredbama važećih propisa koji uređuju ovu oblast;
- Druge proizvode i/ili usluge koje će Institucija uvoditi a o čemu će Korisnik biti obavešten na ugovoreni način.

Korisnik može da obezbedi novčana sredstva za izvršavanje platnih naloga putem platne kartice Institucije ili drugih izdavalaca, sa platnog računa ili sa elektronskog novca.

Način korišćenja, usluge i funkcionalnosti Digitalnih kanala su Korisniku dostupni u okviru Uputstva.

Ugovor o izdavanju i korišćenju Digitalnih kanala

Član 4.

U cilju omogućavanja korišćenja Digitalnih kanala, Korisnik na osnovu podnetog zahteva, zaključuje sa Institucijom Ugovor o izdavanju i korišćenju Digitalnih kanala (u daljem tekstu: Ugovor). Ugovor, zajedno sa Opštim uslovima poslovanja Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja IEN), ovim Opštim uslovima poslovanja, Tarifom naknada i Terminskim planom čini Okvirni ugovor.

Predugovorno informisanje

Član 5.

U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima korišćenja Digitalnih kanala, Institucija pre zaključenja Okvirnog ugovora dostavlja Korisniku informacije koje su propisane kao obavezni elementi Okvirnog ugovora. Navedene informacije Institucija Korisniku pruža dostavljanjem nacrtu Ugovora o izdavanju i korišćenju Digitalnih kanala, Opštih uslova poslovanja IEN, ovih Opštih uslova poslovanja, Tarife naknada i Terminskog plana (nacrt Okvirnog ugovora).

Dostavljena dokumenta se smatraju predlogom za zaključenje Okvirnog ugovora koji Korisnik prihvata odmah ili u roku od 1 (jednog) dana.

Dokumenta se Korisniku dostavljaju putem e-maila ili lično u filijalama Institucije ili zastupnika Institucije.

Zaključenje Okvirnog ugovora

Član 6.

Korisnik koji prihvati ponuđene uslove na osnovu dokumenata dostavljenih u okviru predugovornog informisanja, podnosi zahtev za izdavanje i korišćenje Digitalnih kanala. Pre zaključenja Okvirnog ugovora, Institucija vrši identifikaciju Korisnika u cilju uspostavljanja poslovnog odnosa i sprovodi ostale postupke u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma u Republici Srbiji. Identifikacija se vrši u filijalama Institucije/zastupnika Institucije ili putem video-identifikacije.

Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi, na srpskom jeziku, na neodređeno vreme. Potpisivanjem Okvirnog ugovora Korisnik potvrđuje da je dobio jedan primerak Okvirnog ugovora i ima pravo da zahteva da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, dostave kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi i u papirnom-pisanom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka.

Okvirni ugovor se smatra zaključenim kada Institucija i Korisnik potpišu Ugovor o izdavanju i korišćenju digitalnih kanala. Okvirni ugovor čini Ugovor o izdavanju i korišćenju

digitalnih kanala, ovi Opšti uslovi poslovanja, Opšti uslovi poslovanja institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad, Tarifa naknada i Terminski plan.

Pristup digitalnim kanalima

Član 7.

Korisnik može da pristupi Digitalnim kanalima na sledeći način:

- preuzimanjem mobilne aplikacije Institucije sa Google/Apples internet prodavnice
- na internet prezentaciji <https://online.payspot.rs> mu je dostupan link za Web aplikaciju Institucije

Za korišćenje servisa u okviru Digitalnih kanala, Korisnik treba da osigura odgovarajuću računarsku, hardversku, softversku i komunikacionu opremu koja se razlikuje u zavisnosti od vrste Digitalnog kanala. Korisniku je dostupno Uputstvo, kojeg je Korisnik dužan da se pridržava.

U cilju korišćenja Digitalnih kanala i realizacije platnih transakcija, neophodne su sledeće radnje Korisnika:

- Registracija i aktivacija korisničkog naloga
- Postavka PIN-a i Lozinke

Korisnik vrši aktivaciju unosom svog imena, prezimena, e-mail adrese i broja mobilnog telefona koju je namenio za Digitalne kanale.

Unosi OTP kodove koje je dobio u cilju validacije e-mail adrese i broja mobilnog telefona. Nakon toga Korisnik samostalno kreira PIN i Lozinku, u skladu sa Uputstvom.

Korisnik je dužan da čuva podatke za autentifikaciju od neovlašćenog pristupa i upotrebe od strane trećih lica.

Korisnik se u Mobilnu aplikaciju Digitalnih kanala prijavljuje unosom PIN-a ili biometrijskim karakteristikama za Mobilnu aplikaciju. Nakon četiri uzastopna pogrešna unosa PIN-a, PIN će biti blokiran iz bezbednosnih razloga. Deblokadu PIN-a Korisnik vrši unosom svoje e-mail adrese, OTP koda i poslednje četiri cifre svog JMBG-a. Nakon toga Korisniku je omogućena ponovna postavka PIN-a.

Korisnik se u Web aplikaciju Digitalnih kanala prijavljuje unosom e-mail adrese i OTP kod-a, nakon čega Korisnik unosi Lozinku. Nakon četiri uzastopna pogrešna unosa Lozinke, ista će biti blokirana iz bezbednosnih razloga. Korisnik će putem e-maila dobiti informaciju da je Lozinka zaključana zbog višestruko pogrešno unete Lozinke. Poruka poslata putem e-maila sadrži Uputstvo i link koji Korisnika vodi na stranicu za postavku Lozinke.

Za pomoć Korisnicima, u toku radnog vremena Institucije obezbeđen je korisnički servis. Podaci o broju telefona Institucije e-mail adresa podrške, objavljeni su na internet prezentaciji Institucije <http://www.payspot.co.rs>

Promena mobilnog uređaja postojećeg Korisnika

Digitalnih kanala

Član 8.

Ukoliko je Korisnik promenio svoj mobilni telefon, potrebno je da preuzme Mobilnu aplikaciju Institucije koja je dostupna na Google play store ili Apple play store, u zavisnosti da li Korisnik koristi Android ili iOS mobilni telefon.

Na stranici za prijavljivanje bira opciju „Prijavi se“. Proces ponovne postavke je sledeći:

- Korisnik unosi svoju registrovanu e-mail adresu,
- Ukoliko u informacionom sistemu Institucije postoji Korisnik sa unetim e-mailom, Korisnik na svoju e-mail adresu dobija OTP kod za verifikaciju e-maila,
- Korisnik unosi OTP kod koji je dobio od Institucije na e-mail i unosi poslednje četiri cifre svog JMBG-a,
- Otvara se forma za postavku PIN-a. PIN se unosi dva puta, drugi put u cilju validacije prvog unetog,
- U istom koraku Korisnik može da izabere opciju prijavljivanja putem biometrijske autentifikacije (otisak prsta ili prepoznavanje lica), ukoliko mobilni uređaj podržava ovu funkcionalnost.

Platni nalog koji se izvršava putem Digitalnih kanala

Član 9.

Platni nalog koji je elektronski poslat i primljen putem Digitalnih kanala ima sve zakonske karakteristike kao i papirni platni nalog. Institucija izvršava platni nalog poslat putem Digitalnih kanala ukoliko je nalog popunjen, pripremljen i poslat u skladu sa Opštim uslovima poslovanja Institucije.

Platni nalog se ispostavlja elektronskim putem korišćenjem Digitalnih kanala, popunjavanjem svih neophodnih podataka za izvršenje platne transakcije u skladu sa Opštim uslovima poslovanja. Korisnik je odgovoran za tačnost unetih podataka u platnom nalogu. Ukoliko sredstva za izvršenje naloga obezbeđuje sa platne kartice, Korisnik pre izvršenja platne transakcije izjavljuje da novčana sredstva za realizaciju platnog naloga obezbeđuje sa svoje platne kartice.

Institucija ne snosi odgovornost u slučaju kada je platni nalog odbijen ili neizvršen zbog greške Korisnika niti odgovara za izvršenje nepravilno popunjenih platnih naloga od strane Korisnika.

Saglasnost za izvršenje platne transakcija (Autorizacija)

Član 10.

Institucija izvršava platnu transakciju samo ako je Korisnik dao saglasnost pre njenog izvršenja. Korisnik daje saglasnost za izvršenje kartične transakcije unosom sigurnosnih elemenata platne kartice na platnoj stranici banke prihvatice ili unosom PIN-a/biometrije na mobilnom bankarstvu banke Korisnika. Institucija pristupa realizaciji platnog naloga odmah nakon prijema potvrde od Banke prihvatice da je autorizacija kartične transakcije uspešna, odnosno da je autorizacija IPS transakcije uspešna.

Informaciju o uspešnoj autorizaciji Institucija odmah dostavlja i Korisniku putem Digitalnih kanala, kao i na e-mail adresu Korisnika. U slučaju da se novčana sredstva za izvršenje platne transakcije obezbeđuju sa platnog računa ili elektronskog novca, Korisnik vrši autorizaciju platne transakcije unosom PIN-a ili biometrijom.

Institucija će izvršiti platnu transakciju samo ukoliko je Korisnik dao saglasnost na navedeni način. Ukoliko ne postoji saglasnost Korisnika, ista neće biti izvršena.

Odabirom načina plaćanja na Digitalnim kanalima – platnom karticom, u cilju iniciranja kartične transakcije, Korisnik će biti upućen na stranicu Banke prihvatioca kartice radi unosa podataka sa platne kartice. Ukoliko platna kartica Banke izdavaoca podržava 3D secure, Korisnik prolazi kroz dodatnu proveru.

Autorizacijom transakcije, Korisnik potvrđuje da je upoznat i saglasan da nakon potvrde transakcije, Banka izdavalac kartice zaduži račun platne kartice za iznos platnog naloga i iznos naknade Institucije, odnosno da se taj iznos prenese sa tekućeg računa Korisnika na račun Institucije.

Opoziv platnog naloga

Član 11.

Korisnik može opozvati platni nalog podnet putem digitalnih kanala plaćanja u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga. Informaciju o tome da li je nastupila neopozivost, kao i opoziv platnog naloga Korisnik može dobiti odnosno učiniti kontaktiranjem korisničkog servisa putem telefona +381 (0)21 210 3000 ili e-maila callcentar@payspot.co.rs.

Korisnik ne može opozvati Platni nalog poslat putem digitalnih kanala plaćanja nakon što je isti unet u sistem Institucije i ukoliko je započet proces njegovog izvršenja, odnosno nakon što je Institucija isti prosledila u poslovnu banku na izvršenje.

Institucija neće postupiti po zahtevu Korisnika za opoziv platnog naloga nakon što je isti izvršila, odnosno nakon što je platni nalog prosledila u poslovnu banku na izvršenje.

Vreme prijema platnog naloga

Član 12.

Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada Institucija primi platni nalog Korisnika. Institucija će neposredno po prijemu platnog naloga Korisniku pružiti informaciju o prijemu platnog naloga, s tim da prijem ne znači da će platni nalog biti izvršen, već samo da je primljen na izvršenje. Platni nalog koji je ispostavljen putem Digitalnih kanala smatra se primljenim kada Korisnik inicira transakciju odabirom opcije „PLATI“, pod uslovom da je prethodno uspešno izvršena provera autentičnosti Korisnika i kompletnosti podataka na platnom nalogu. Institucija platne naloge izvršava u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, Opštim uslovima poslovanja IEN, Tarifom naknada i Terminskim planom.

Ako platni nalog nije primljen u toku poslovnog dana

definisano Terminskim planom Institucije, smatra se da je primljen narednog poslovnog dana.

Izvršenje i odbijanje platne transakcije

Član 13.

Institucija će izvršiti platnu transakciju na osnovu primljenog platnog naloga Korisnika samo ako:

- je platni nalog popunjen sa svim zahtevanim elementima;
- je obezbeđeno pokriće za izvršenje tog platnog naloga i pokriće za naknadu za izvršenje platne transakcije u skladu sa Tarifom naknada Institucije;
- je data saglasnost za izvršenje transakcije na način propisan ovim Opštim uslovima poslovanja;
- ne postoje prepreke za izvršenje u skladu sa zakonom ili drugim propisom.

Institucija ima pravo da odbije izvršenje platnog naloga ako:

- nije izdat i/ili nije data saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja
- ne sadrži podatke o platiocu i/ili primaocu plaćanja kao i druge podatke neophodne za pravilno izvršenje platne transakcije;
- nije autorizovana kartična transakcija;
- ako postoje zakonske prepreke za izvršenje transakcije;
- ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma
- ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili kao posledice prevare

Institucija će obavestiti Korisnika o nemogućnosti izvršenja platne transakcije kroz aplikativno rešenje promenom statusa transakcije nakon pokušaja izvršenja, a u skladu sa Uputstvom.

Institucija ne snosi odgovornost u slučaju da Korisnik ne može da koristi usluge Digitalnih kanala zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima, kao i zbog drugih okolnosti na koje Institucija ne može da utiče.

Institucija izvršava platne transakcije u rokovima definisanim Terminskim planom.

Limiti

Član 14.

Limit potrošnje pri korišćenju platne kartice Korisnika je definisan od strane banke izdavaoca kartice Korisnika.

Institucija je postavila limit za korišćenje Digitalnih kanala, i odnosi se na pojedinačnu/povezanu transakciju Korisnika preko digitalnih kanala, u periodu od 30 dana, koja ne može da bude viša od EUR 5.000,00 u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije.

Naknade

Član 15.

Naknada za izvršenje platnih transakcija korišćenjem Digitalnih kanala Institucija, obračunava se i naplaćuje sa u skladu sa Tarifom naknada koja čini sastavni deo Okvirnog ugovora.

Informacije o vrsti i visini svih naknada za izvršenje platnog naloga se prikazuju Korisniku na Digitalnim kanalima pre davanja saglasnosti za izvršenje platnog naloga. Korisnik snosi sve troškove neophodne za izvršenje platne transakcije.

Institucija ne odgovara za eventualne troškove i naknade koje Banka izdavalac kartice može potraživati od Korisnika u skladu sa okvirnim ugovorom.

Zaštita Korisnika usled reklamacija uzrokovanih kursnim razlikama

Član 16.

Sva plaćanja se izvršavaju u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena platna kartica Korisnika je izražen u lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije/banka izdavalac Korisnika, a koji Instituciji u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na Digitalnim kanalima i one koju Korisnik može videti na svom bankovnom izvodu.

Odgovornost Korisnika za neodobrene platne transakcije

Član 17.

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000,00 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer platilac 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 neispunjenja njegove obaveze zaštite podataka za identifikaciju (korisničko ime i lozinka) usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija, 1) ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta Korisnik nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, izuzev ako su transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenja njegove obaveze da koristi platni instrument u skladu sa Okvirnim ugovorom, 2) ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog Institucije ili njenog Zastupnika, 3) ako Institucija nije u svakom trenutku obezbedila da Korisnik može da na odgovarajući način i bez naknade da obavesti o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim u slučaju da

su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika, 4) ukoliko je Instituciju, odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta obavestio o tome preko kanala komunikacije navedenih u ovim Opštim uslovima poslovanja, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Odgovornost Institucije i Korisnika u vezi sa izvršenjem platnih transakcija

Član 18.

Odgovornost Institucije i Korisnika su bliže definisani Opštim uslovima poslovanja IEN, u poglavlju X.

Informacije o zaštitnim i drugim merama

Član 19.

Korisnik se obavezuje da će:

- Podatke za registraciju/autentifikaciju koristiti na taj način da očuva njegovu tajnost, odnosno da korisničko ime, lozinku, neće zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnim trećim licima kao i da u slučaju suprotnog postupanja prihvata odgovornost za sve obaveze nastale korišćenjem digitalnih kanala
- Plaćanje na Digitalnim kanalima vršiti samo platnom karticom izdatom na njegovo ime, ukoliko novčana sredstva za izvršenje platne transakcije obezbeđuje sa platne kartice
- snositi odgovornost za neodobrene platne transakcije u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja i Opštim uslovima poslovanja IEN,
- odmah i bez izuzetka obavestiti Instituciju o gubitku ili neovlašćenju upotrebi bilo kog podatka za registraciju/autentifikaciju, o svim drugim oblicima zloupotrebe podataka za registraciju/autentifikaciju, kao i o svakom korišćenju istih koje nije u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja i/ili Korisničkim uputstvom,
- unositi tačne podatke prilikom izvršenja platne transakcije putem Digitalnih kanala i da će snositi rizik unosa netačnih i/ili nepotrebnih podataka i zloupotrebe Digitalnih kanala,
- sve transakcije izvršavati u skladu sa Okvirnim ugovorom zakonskim i podzakonskim propisima koji uređuju ovu oblast odnosno sve ugovorne obaveze izvršavati i prava vršiti u skladu sa pozitivnim propisima,
- osigurati kontrolu pristupa uređajima sa kojih koristi Digitalne kanale,
- se na internetu ponašati odgovorno i razumno u smislu da neće otvarati elektronsku poštu sa nepoznatim linkovima ili zlonamernim programima i dopustiti da se uređaj sa kojeg pristupa Digitalnim kanalima zarazi zlonamernim programom koji može uzrokovati finansijsku štetu Korisniku,
- sprovoditi sigurnosne mere zaštite na uređajima kojima pristupa Digitalnim kanalima, koristiti programe za zaštitu od zlonamernih programa i pristupati Digitalnim kanalima isključivo sa uređaja koji ne sadrže programe

zlomamerne prirode,

- redovno pratiti internet prezentaciju Institucije, a posebno obaveštenja Institucije u vezi sa Digitalnim kanalima i adekvatno reagovati u skladu sa istima.

U slučaju da Korisnik posumnja u neautorizovanu upotrebu njegove korisničke identifikacije ili bilo koji drugi oblik zloupotrebe Digitalnih kanala plaćanja, kao i u slučaju gubitka ili krađe platnog instrumenta (mobilni telefon), dužan je da o tome odmah obavesti Instituciju preko sledećih kanala komunikacije:

Telefonom: + 381 (0)21 310 3000 ili
e-mail-om: callcentar@payspot.co.rs

Slanje dokumentacije i informacija na e-mail Korisnika **Član 20.**

Prilikom registracije Korisnika i unosom e-mail adrese Korisnik daje saglasnost da mu na e-mail adresu odnosno elektronskim putem Institucija dostavlja potvrdu o izvršenom plaćanju, informaciju o odbijenom nalogu u slučaju da je banka primaoca plaćanja odbila izvršenje naloga, izmene Uslova korišćenja, Opštih uslova poslovanja, Terminskog plana, Tarife naknada. Institucija će komunicirati sa Korisnikom putem e-maila, obaveštenjima koja će se objavljivati na Digitalnim kanalima i telefonom.

Blokada/deblokada i otkaz **Član 21.**

U slučaju gubitka mobilnog uređaja na kojem Korisnik ima instaliranu Mobilnu aplikaciju ili sumnje na zloupotrebu istog, Korisnik može samostalno da izvrši blokadu Mobilne aplikacije putem Web aplikacije.

Korisnik može blokirati korišćenje aplikacija Digitalnih kanala kontaktiranjem korisničkog servisa, putem telefona ili e-maila. Podaci o broju telefona Institucije i e-mail adresa podrške, objavljeni su na internet prezentaciji Institucije <http://www.payspot.co.rs>

Institucija može blokirati korišćenje Digitalnih kanala ukoliko:

- proceni da je iz bilo kog razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka i sredstava;
- ako posumnja da Korisnik ili treće lice zloupotrebljava ove servise;
- korišćenje ovih servisa od strane Korisnika, a po isključivoj proceni Institucije, predstavlja sigurnosnu pretnju ili ugrožava poslovanje Institucije;
- ako se Korisnik ne pridržava ugovorenih odredbi i Uputstva;
- u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

Institucija će obavestiti Korisnika o nameri blokade servisa kao i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade, ili razlozi blokade to zahtevaju, Institucija je dužna da to učini odmah nakon blokade.

Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi, Institucija dostavlja putem e-maila ili telefona. Izuzetno, Institucija neće obavestiti Korisnika ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi. Institucija će ponovo omogućiti korišćenje servisa kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu. Po prestanku razloga za blokadu Digitalnih kanala, Korisnik može zahtevati deblokadu Digitalnih kanala, kontaktiranjem korisničkog servisa, putem telefona ili e-maila, s tim da Institucija ima pravo da odbije da izvrši deblokadu, ukoliko proceni da i dalje postoje sigurnosni razlozi za to.

Način i jezik komunikacije **Član 22.**

Institucija komunicira sa Korisnikom ili potencijalnim Korisnikom usmeno u filijalama Institucije, u pisanoj formi ili usmeno preko kontakt podataka Institucije koji su dostupni na internet stranici Institucije www.payspot.rs. Sva komunikacija i pitanja u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija će se rešavati između Institucije i Korisnika preko dostupnih kanala komunikacije. Za informacije koje je Institucija u obavezi da učini dostupnim Korisniku u skladu sa zakonskim obavezama, Institucija će koristiti kanal komunikacije koji je Korisnik naveo u zahtevu za izdavanje i korišćenje Digitalnih kanala. Institucija koristi bezbednu proceduru za obaveštavanje Korisnika u slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosne pretnje.

Sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma **Član 23.**

Institucija ima pravo da od Korisnika zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma/širenja oružja za masovno uništenje. Institucija ima pravo da odloži ili odbije izvršenje platne transakcije, blokira korišćenje Digitalnih kanala, ukoliko to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma/širenja oružja za masovno uništenje. Institucija može da bez saglasnosti Korisnika privremeno blokira mogućnost izvršenja platne transakcije, ukoliko Korisnik po zahtevu Institucije u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi i nameni transakcije koje obavlja preko Institucije, pri čemu Institucija neće biti odgovorna za štetu koju Korisnik pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja Digitalnih kanala.

Zaštita Korisnika **Član 24.**

Korisnik ima pravo da podnese prigovor Instituciji na način utvrđenu Opštim uslovima poslovanja IEN (glava XIV Pravo na prigovor i pritužbu).

Izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora**Član 25.**

Institucija će predlog izmena i dopuna ovih Opštih uslova poslovanja ili Okvirnog ugovora, dostaviti u pisanoj formi Korisniku najkasnije dva meseca pre predloženog datuma početka njihove primene. Institucija je dužna da Korisnika, istovremeno s dostavljanjem predloga izmena i dopuna Okvirnog ugovora, obavesti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati predložene izmene i dopune, kao i da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

Nakon prijema predloga izmena i dopuna Okvirnog ugovora, Korisnik može prihvatiti ili odbiti izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora pre predloženog dana početka njihove primene.

Institucija će smatrati da se Korisnik saglasio sa predloženim izmenama i dopunama, ako pre datuma početka predloženih izmena i dopuna nije obavestio Instituciju da se sa tim predlogom nije saglasio.

Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vreme. Ugovor prestaje da važi otkazom jedne od ugovornih strana.

Korisnik može u bilo kom momentu da traži raskid Okvirnog ugovora i otkazivanje korišćenja Digitalnih kanala pisanim putem, bez otkaznog roka.

Institucija može jednostrano, pisanim putem u bilo koje vreme da raskine Okvirni ugovor uz otkazni rok koji ne može biti kraći od 2 (dva) meseca.

Završne odredbe**Član 26.**

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima poslovanja za digitalne kanale, primenjuju se Opšti uslovi poslovanja Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad, a čiji su ovi Opšti uslovi prilog i sastavni deo, kao i Zakon o platnim uslugama, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakon o obligacionim odnosima i drugi relevantni propisi Republike Srbije.

Institucija može, u skladu sa tehničkim mogućnostima i razvojem, da menja postojeće i uvodi nove funkcionalnosti u okviru Digitalnih kanala, kao i da ih menja i unapređuje pri čemu će o ovim izmenama i novinama obavestiti Korisnika preko Digitalnih kanala na internet prezentaciji Institucije ili na drugi pogodan način. Korišćenjem bilo koje funkcionalnosti, Korisnik potvrđuje saglasnost sa izmenjenim funkcionalnostima, i odgovoran je za postupanje u skladu sa Uputstvom.

Ovi Opšti uslovi poslovanja za digitalne kanale, primenjuju se od 15.09.2026.godine.