

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA IZVRŠAVANJE MEĐUNARODNE NOVČANE DOZNAKE

Opšte odredbe

Član 1.

Ovim Opštim uslovima poslovanja za izvršavanje međunarodne novčane doznake (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 izvršavanjem RIA međunarodne novčane doznake (u daljem tekstu: međunarodne novčane doznake).

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:	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.

Institucija izvršava međunarodne novčane doznake na osnovu ugovora zaključenog sa inostranim partnerom Dandelion Payments, Inc, 7000 Village Drive, Suite 200, Buena Park CA 90621, USA (RIA) na osnovu koga je Institucija postala administrator i nosilac poslova RIA novčanih doznaka (u daljem tekstu: RIA i/ili Inopartner).

Ove Opšte uslove poslovanja za izvršavanje međunarodne novčane doznake, Tarifu naknada za izvršenje RIA novčanih doznaka i Terminski plan, Institucija objavljuje na srpskom jeziku u svojim poslovnim prostorijama i u prostorijama svojih zastupnika koji pružaju usluge izvršenja novčane doznake RIA, kao i na internet stranici Institucije www.payspot.rs.

Pojmovi

Član 3.

Institucija: Pružalac platne usluge izvršavanja međunarodne novčane doznake.

Korisnik: Fizičko lice koje koristi ili je koristilo novčanu doznaku u svojstvu platioca ili primaoca plaćanja.

Platilac: Fizičko lice koje izdaje platni nalog za izvršenje novčane doznake.

Primalac: Lice koje je određeno od strane platioca kao primalac novčanih sredstava koja su predmet novčane doznake.

Novčana doznaka: RIA novčana doznaka predstavlja međunarodnu platnu uslugu – izvršavanje međunarodne novčane doznake koja se realizuje između dva fizička lica. Platilac doznava određeni iznos sredstava (u daljem tekstu nominalni iznos) u korist primaoca, uz plaćanje naknade za izvršenje novčane doznake. Primalac preuzima doznačena sredstva u punom nominalnom iznosu.

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 novčane doznake koji može biti platilac ili primalac sredstava učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

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

Ugovorna faza

Član 5.

Međunarodna novčana doznaka se izvršava kao Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji (u daljem tekstu: Ugovor) predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi poslovanja Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad

- Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje međunarodne novčane doznake
- Nalog za izvršenje međunarodne novčane doznake
- Tarifa naknada za izvršenje međunarodnih novčanih doznaka
- Terminski plan izvršenja transakcija Institucije

Potpisivanjem naloga za izvršenje međunarodne novčane doznake smatra se da je Ugovor zaključen i da je Korisnik saglasan da se izvrši predmetna novčana doznaka.

Način i uslovi uplate

Član 6.

Način i uslovi RIA uplate: Slanje novčane doznake i plaćanje naknade za izvršenje doznake vrši se uplatom u RSD. Isplata primaocu vrši se u lokalnoj valuti države primaoca ili drugoj valuti za koju se opredeli pošiljalac u okviru valuta ponuđenih od strane RIA. Kursiranje od valute plaćanja do valute isplate vrši RIA. Iznos za isplatu transparentan je i poznat platiocu pre realizacije slanja novčane doznake. Doznačena sredstva mogu se podići u nominalnom iznosu u bilo kojoj filijali partneru RIA u zemljama sa kojima RIA posluje.

Prilikom iniciranja slanja novčane doznake, platilac je u obavezi da se identifikuje. Po realizaciji međunarodne novčane doznake, platilac dobija šifru slanja/transfera koju sme da saopšti isključivo primaocu. Ukoliko važeća regulativa države primaoca zahteva konverziju u momentu isplate, u tom slučaju može doći do odstupanja iznosa isplate u odnosu na iznos naznačen na nalogu za uplatu međunarodne novčane doznake.

Način i uslovi isplate

Član 7.

Doznačena sredstva mogu se podići u gotovini u EUR ili RSD u nominalnom iznosu u filijali Institucije ili kod zastupnika Institucije koji pruža usluge izvršenja RIA novčane doznake. Valutu i način isplate definiše pošiljalac prilikom slanja doznake. Isplata je uslovljena sledećim informacijama:

- dokumentovanjem identiteta primaoca
- prezentacijom obaveznih podataka od strane primaoca: šifra transfera, ime i prezime platioca, zemlja platioca i iznos novčane doznake.

Ukoliko iznos za isplatu nije deljiv sa najmanjom denominacijom 5 EUR, razlika će biti konvertovana u RSD po srednjem kursu NBS na dan isplate. Kursiranje od valute plaćanja do valute isplate vrši RIA. Iznos za isplatu transparentan je i poznat platiocu pre realizacije slanja.

Troškovi

Član 8.

Naknada za izvršenje novčane doznake definisana je u skladu sa Tarifom naknada Institucije. Naknadu za isplatu, odnosno za prijem doznake u Srbiji, u potpunosti snosi platilac.

Rok realizacije

Član 9.

Primaocu su sredstva na raspolaganju najkasnije 30 minuta od momenta potvrde naloga. Izuzetno, u slučajevima navedenim u segmentu „Usklađenost sa zakonom“, izvršenje transfera novca može da se prolongira. Ukoliko platilac izabere opciju „Uplata na račun“ ista će biti realizovana u roku od 3 radna dana.

Zaštita podataka o ličnosti

Član 10.

Institucija i Inoparter 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 11.

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.

Odgovornost i isključenje odgovornosti

Član 12.

Podaci o novčanoj doznaci, uključujući i šifru transfera, poznati su isključivo platiocu. Platilac je isključivo odgovoran ako podatke o novčanoj doznaci otkrije trećem licu, osobi koja nije primalac. Platilac se upozorava da ne šalje novac nepoznatoj osobi i ne plaća robu i usluge kupljene preko interneta.

Institucija je odgovorna za izvršenje novčane doznake ukoliko Korisnik nije dao saglasnost za njeno izvršenje, ako je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ali bez utvrđenog tačnog iznosa novčane doznake, kao i za neizvršenje ili neuredno izvršenje novčane doznake.

U slučaju da je Institucija odgovorna za neodobrenu, neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu novčanu doznaku, dužna je da odmah po saznanju o neodobrenoj platnoj transakciji, odnosno o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju transakcije, o kojoj je bez odlaganja obavještena od strane Korisnika izvrši povraćaj iznosa te novčane doznake, kao i iznosa svih naknada koje je naplatila, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih kamata na koje Korisnik ima pravo osim ako se radi o prevari ili zloupotrebi od strane Korisnika. Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene novčane doznake, bez obzira na odgovornost Institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava predmetne novčane doznake i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera.

Institucija nije upućena i nema saznanje o nameni sredstava koja su predmet novčane doznake, nije i ne može da bude odgovorna za isporuku ili kvalitet bilo kakve robe ili usluge koja je eventualno plaćena izvršenjem doznake. Čuvanje podataka potrebnih za isplatu doznačenih sredstava u isključivoj je nadležnosti platioca. Institucija neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje novčane doznake i u sledećim slučajevima:

- ako je zbog vanrednih događaja (viša sila) onemogućeno izvršenje novčane doznake;
- zbog prevare Korisnika, što obuhvata i korišćenje falsifikovanih isprava i podataka;
- ako Korisnik nije po sopstvenom saznanju bez odlaganja obavestio Instituciju o neizvršenju ili neurednom izvršenju novčane doznake a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja;
- zbog primeni odredbi propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma/širenju oružja za masovno uništenje ili propisa o suzbijanju korupcije i organizovanog kriminala i zbog primene drugih propisa, kad se ta primena ne može otkloniti.

Informacije o zaštiti Korisnika

Član 13.

Sva pitanja vezano za izvršenje 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 dana 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 "Prigovori" ili putem kontakt forme ili putem Digitalnih kanala Institucije. Ukoliko je Korisnik nezadovoljan dostavljenim odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, uz mogućnost produženja, podnosilac prigovora 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 odgovorana 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 mogu detaljnije upoznati u Opštim uslovima poslovanja Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad, ili putem Obaveštenja o načinu podnošenja prigovora i forme Zahteva za podnošenje prigovora koji su dostupni na internet prezentaciji Institucije.

Završne odredbe

Član 14.

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima poslovanja za izvršavanje međunarodnih novčanih doznaka, 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 međunarodne novčane doznake primenjuju se od dana 15.09.2026. godine