

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA platne institucije Transaks d.o.o Šabac (u daljem tekstu: **Opšti uslovi**)

Član 1.

Ovim opštim uslovima su definisani uslovi pod kojima platna institucija Transaks d.o.o. Šabac (u daljem tekstu: **Platna institucija**) pruža usluge izvršavanja jednokratnih platnih transakcija fizičkim licima (u daljem tekstu: **Korisnik** ili **Korisnici**).

Ovi opšti uslovi se primenjuju na Korisnika koji se obratio Platnoj instituciji radi izvršenja platne transakcije.

Platne transakcije su transakcije inicirane izdavanjem platnog naloga u papirnom obliku.

Član 2.

Ovi Opšti uslovi, zajedno sa odgovarajućim Tarifnikom Platne institucije (u daljem tekstu: **Tarifa naknada**), Terminskim planom Platne institucije za prijem i izvršenje platnih transakcija (u daljem tekstu: **Terminski plan**) i platnim nalogom Korisnika čine Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

I POJMOVI

Član 3.

Pojedini pojmovi u smislu ovih Opštih uslova imaju sledeće značenje:

Platna institucija je Transaks d.o.o. Šabac iz Šapca, ul. Gavrila Principa bb, mat. br. 21150860, PIB: 109259762. Internet stranica Platne institucije: www.transaks.rs. E-mail adresa za komunikaciju: office@transaks.rs. Telefon: 063 / 7 200 100. Platna institucija je pružalac platnih usluga i posluje na osnovu dozvole za rad Narodne banke Srbije u skladu sa Rešenjem broj 59 od 09.06.2016. godine;

Zastupnik je svako lice koje je upisano u Registar platnih institucija Narodne banke Srbije kao zastupnik Platne institucije;

Korisnik je fizičko lice koje se Platnoj instituciji obratilo radi izvršavanja platne transakcije;

Jednokratna platna transakcija označava transakciju uplate, prenosa ili isplate novčanih sredstava od strane platioca odnosno primaoca plaćanja preko platnog računa, a koja se obavlja bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

Platilac je lice koje izdaje platni nalog, a nema otvoren platni račun kod Platne institucije;

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

Platna usluga podrazumeva prijem i izvršenje naloga za plaćanje u papirnoj formi;

Platni nalog je nalog u papirnom obliku i označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

Jedinstvena identifikaciona oznaka označava broj tekućeg računa koji je utvrđen ugovorom između Korisnika i pružaoca platnih usluga, a koji se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju Korisnika platnog računa;

Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome Platna institucija posluje tako da omogući izvršavanje platnih transakcija.

II UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI

Prethodne informacije

Član 4.

Pre izvršenja jednokratne platne transakcije Platna institucija Korisniku čini lako dostupnim informacije o uslovima izvršavanja jednokratnih platnih transakcija. Dostupnost navedenih informacija Platna institucija obezbeđuje objavljivanjem na vidnom mestu, u poslovnim prostorijama Platne institucije i Zastupnika u kojima se pružaju platne usluge, kao i na Internet stranici Platne institucije, sledećih dokumenata:

- ovih Opštih uslova koji sadrže informacije o podacima koje je Korisnik dužan da navede u platnom nalogu radi pravilnog izvršenja istog tj. o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci i drugim podacima od značaja za izvršenje jednokratne platne transakcije;
- Terminskog plana kojim se utvrđuje vreme prijema i rok za izvršenje platnih transakcija od strane Platne institucije; i
- Tarife naknada Platne institucije kojom je utvrđena vrsta i visina naknada koje Platna institucija naplaćuje.

Član 5.

Izdavanjem platnog naloga Platnoj instituciji ili Zastupniku smatra se da se Korisnik upoznao i da prihvata uslove izvršavanja jednokratnih platnih transakcija Platne institucije. Ugovor se smatra zaključenim konkludentnom radnjom, tj. činom izražavanja volje Korisnika da se platna transakcija izvrši (usmeno, uručivanjem gotovog novca i/ili platnog naloga) i davanjem saglasnosti Korisnika za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine potpisan odnosno autorizovan platni nalog Korisnika, ovi Opšti uslovi, Tarifa naknada i Terminski plan. Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije.

Na zahtev Korisnika, Platna institucija/Zastupnik će odgovarajuće informacije dostaviti Korisniku u papirnom obliku, ili na drugom trajnom nosaču podataka.

III AUTORIZACIJA I IZVRŠAVANJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Prijem platnog naloga

Član 6.

Jednokratna platna transakcija određuje se platnim nalogom. Platna institucija/Zastupnik prima platne naloge neposredno od Korisnika koji inicira izvršenje jednokratne platne transakcije.

Platilac daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije preduzimanjem sledećih radnji:

- uručivanjem potpisanog obrasca platnog naloga; i
- uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga.

Saglasnost se daje preduzimanjem obe radnje istovremeno. Radi izbegavanja svake nedoumice, smatra se da je saglasnost i naknadno data kada platilac – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, overene platne naloge i sl.) koje se odnose na konkretnu platnu transakciju. U slučaju realizacije jednokratne platne transakcije kod koje Platna institucija/Zastupnik prima platiočeva novčana sredstva za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja, smatra se da je Korisnik platnih usluga davanjem informacija potrebnih za autentifikaciju transakcije ujedno dao i svoju saglasnost za njenu realizaciju.

Smatra se da je platna transakcija autorizovana kada je Korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje. Autorizacijom naloga Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu sa uslovima koji su mu prezentovani neposredno pre davanja saglasnosti i ovim Opštim uslovima, čime je Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Platne institucije/Zastupnika i Korisnika zaključen.

Korisnik dostavlja Platnoj instituciji/Zastupniku Platni nalog svakog radnog dana u okviru definisanog Terminskog plana za platne transakcije.

Platna institucija/Zastupnik platne institucije će izvršiti platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije:

- ukoliko je platni nalog izdat i potpisan u papirnom obliku;
- ako je nalog ispravno popunjen – što podrazumeva čitljiv i potpun upis podataka na platnom nalogu;
- unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije;
- ukoliko je platilac osigurao dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom naknada;
- ukoliko je platilac dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
- ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje, u skladu sa primenjivim propisima;
- kad se, prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Platna institucija/Zastupnik će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku;

Platna institucija/Zastupnik će izvršiti platnu transakciju u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom i smatrati da je istu uredno izvršila u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom.

Platna institucija/Zastupnik Platne institucije nije odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik dao netačnu identifikacionu oznaku primaoca plaćanja. Ako Korisnik, osim jedinstvene identifikacione oznake, Platnoj instituciji/Zastupniku ustupi i druge informacije u odnosu na primaoca plaćanja, platna transakcija će biti izvršena u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je naveo Korisnik, nezavisno od ostalih informacija u odnosu na primaoca, odnosno platioca.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije zbog davanja netačne jedinstvene identifikacione oznake, Korisnik ima pravo da zahteva da Platna institucija/Zastupnik odmah preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, dok je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan da u tom cilju saraduje sa Platnom institucijom/Zastupnikom, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. U slučaju da nije moguće povraćaj novčanih sredstava Korisniku, Platna institucija/Zastupnik će na pismeni zahtev Korisnika odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su Korisniku potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

IV SADRŽAJ PLATNOG NALOGA

Član 7.

Platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava ispravno je popunjen ako sadrži osnovne i dodatne podatke - minimalni set podataka koje zahteva Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS) u skladu sa Odlukom o obliku, sadržini i načinu korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima:

- Ime i prezime platioca
- Naziv (ime i prezime za fizičko lice) primaoca plaćanja
- Broj računa primaoca plaćanja
- Oznaka valute (RSD)
- Iznos
- Datum
- Šifra/Opis plaćanja
- Saglasnost za izvršenje naloga

Član 8.

Vreme prijema platnog naloga je momenat kada je, u skladu sa Terminskim planom, Platna institucija/Zastupnik primio platni nalog od strane Korisnika. Platna institucija/Zastupnik vrši prijem platnih naloga do kraja poslovnog dana odnosno do krajnjeg vremena koje je Terminskim planom određeno za prijem naloga.

Za naloge primljene po isteku poslovnog dana smatraće se da su primljeni narednog poslovnog dana. Poslovni dan i momenat do kojeg Platna institucija/Zastupnik prima naloge definisani su Terminskim planom Platne institucije.

V ODGOVORNOST PLATNE INSTITUCIJE/ZASTUPNIKA I KORISNIKA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE

Odbijanje platnog naloga

Član 9.

Platna institucija/Zastupnik će odbiti izvršenje platnog naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u sledećim slučajevima:

- ako nalog nije popunjen i izdat na propisanom obrascu ili ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje naloga;
- ako Korisnik nije obezbedio novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Platne institucije/Zastupnika;
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga.

U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da platni nalog nije ni primljen. Platna institucija/Zastupnik će odmah obavestiti Korisnika o odbijanju naloga za plaćanje i, ako je to moguće u konkretnom slučaju, o razlozima odbijanja.

Ukoliko Korisnik zahteva, Platna institucija/Zastupnik će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

Opoziv platnog naloga

Član 10.

Saglasnost (autorizacija) za izvršenje jednokratne platne transakcije se može opozvati opozivom radnje/radnji kojom je ista data, sve dok platna transakcija nije izvršena.

Korisnik ne može opozvati platni nalog nakon što je isti unet u sistem i ukoliko je započet proces njegovog izvršenja.

VI ODGOVORNOST PLATNE INSTITUCIJE/ZASTUPNIKA I POVRAĆAJ IZNOSA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Član 11.

U slučaju neodobrene, neizvršene odnosno nepravilno izvršene platne transakcije, Platna institucija/Zastupnik je dužan da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa tih platnih transakcija.

Platna institucija/Zastupnik se obavezuje da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ovih transakcija ili pravilno izvršenje tih platnih transakcija, pod uslovom da Korisnik obavesti o toj platnoj transakciji Platnu instituciju/Zastupnika, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 meseci, koji rok je propisan članom 61. Zakona o platnim uslugama.

Član 12.

Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Platne institucije/Zastupnika, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Platne institucije/Zastupnika u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera.

Korisnik ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, odnosno neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Platna institucija/Zastupnik.

Učešće posrednika u neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji

Član 13.

Platna institucija/Zastupnik odgovara Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i u slučaju da je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije, u skladu sa članom 57. Zakona o platnim uslugama.

Isključenje odgovornosti

Član 14.

Isključena je odgovornost Platne institucije/Zastupnika za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga, odnosno događaja prouzrokovanih delovanjem više sile i drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Platnoj instituciji/Zastupniku.

VIII NAKNADE

Član 15.

Naknade za pružanje usluge izvršavanja platnih transakcija definisane su Tarifom naknada koju Platna institucija čini dostupnom Korisniku na Internet stranici i na svim uplatnim mestima Platne institucije i Zastupnika.

Platna institucija/Zastupnik Korisniku naplaćuje naknadu odmah po izvršenju platne transakcije.

IX NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Član 16.

Ugovor o jednokratnoj transakciji se zaključuje na srpskom jeziku. Komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija se na srpskom jeziku, usmeno i pismeno preko adrese sedišta Platne institucije/Zastupnika, odnosno prebivališta Korisnika.

Platna institucija/Zastupnik Korisniku čine dostupnim ove Opšte uslove i Tarife naknada u prostorijama Platne institucije/Zastupnika, kao i na Internet stranici Platne institucije.

X PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

Član 17.

Korisnikovo pravo na prigovor i pritužbu je regulisano odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

U smislu stava 1. ovog člana Opštih uslova, Korisnik ima pravo na prigovor ukoliko smatra da se Platna institucija/Zastupnik ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa, ovih Opštih uslova, Tarife naknada, Terminskog plana, Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji i dobrih poslovnih običaja. Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od 3 (tri) godine od dana od kog je učinjena povreda prava ili interesa Korisnika. Po isteku roka od 3 (tri) godine, Platna institucija/Zastupnik nije u obavezi da isti razmatra, ali ga može razmotriti i/ili prihvatiti ukoliko smatra da je osnovan.

Korisnik može podneti prigovor lično u poslovnim prostorijama Platne institucije/Zastupnika, poštom, elektronskom poštom na adresu: office@transaks.rs, kao i na internet stranici Platne institucije: www.transaks.rs.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Platnom institucijom/Zastupnikom na koji se taj prigovor odnosi (npr. ime i prezime korisnika, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visina iznosa transakcije, jedinstvena identifikaciona oznaka transakcije i sl.), kao i razloge podnošenja prigovora.

Platna institucija je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku, najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Platna institucija ne može da dostavi odgovor u tom roku, iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za još najviše 15 (petnaest) dana.

O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obavešten pisanim putem u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Korisnik koji nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor, ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da, pre pokretanja sudskog spora, NBS podnese pritužbu u pisanoj formi, u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora ili protoka roka za njegovo dostavljanje.

Uz pritužbu NBS, Korisnik je dužan da dostavi i prigovor upućen Platnoj instituciji/Zastupniku, odgovor Platne institucije/Zastupnika (ukoliko je isti dostavljen Korisniku), kao i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe.

Pored prava na prigovor i pritužbu, Korisnik ima pravo i na pokretanje postupka posredovanja u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja može se pokrenuti po prijemu odgovora Platne institucije/Zastupnika na prigovor odnosno isteka roka za dostavljanje istog, ali i u toku odnosno nakon postupka po pritužbi pred NBS. Na zaštitu Korisnika shodno se primenjuju i sve ostale odredbe važećeg Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

XI ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Član 18.

Na postupanje Platne institucije/Zastupnika sa podacima do kojih dođe 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.

Platna institucija/Zastupnik obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira, a koji su u funkciji obavljanja delatnosti pružanja platnih usluga. Platna institucija/Zastupnik obezbeđuje zaštitu podataka o ličnosti svim svojim Korisnicima i zaposlenima. Korisnik je saglasan da Platna institucija/Zastupnik ima pravo da vrši obradu podataka u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Platne institucije/Zastupnika i Korisnika, a radi izvršavanja obaveza Platne institucije/Zastupnika u skladu sa propisima, te za svrhe i na način koji je neophodan za obavljanje delatnosti Platne institucije/Zastupnika.

Platna institucija/Zastupnik obezbeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti kojima raspolaže u svojim bazama.

XII ZAVRŠNE ODREDBE

Član 19.

Na ugovore o jednokratnim platnim transakcijama primenjuju se odredbe važećih Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i odredbe drugih važećih propisa.

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Platne institucije, kao pružaoca platnih usluga, je:

Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd ili Nemanjina 17, Beograd.

Ovi opšti uslovi se primenjuju od 17.03.2019. godine.

U Beogradu, dana 01.03.2019. godine



TRANS AKS d.o.o. Šabac
transaks
Marko Ignjatović, direktor