

Na osnovu Zakona o platnim uslugama (Službeni glasnik RS, br. 139/2014 i 44/2018), zatim člana 9. i 10. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 36/2011 i 139/2014) i rešenja Narodne banke Srbije IO NBS br. 80 od dana 09.11.2023. godine, direktor TRANSAKS DOO BEOGRAD, sa sedištem na adresi Ljubomira Stojanovića broj 31, Beograd (Palilula), MB: 21150860, PIB: 109259762 (u daljem tekstu Institucija), upisane u registar institucija elektronskog novca NBS pod br. 630, dana 22.02.2024. godine donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA

Institucije elektronskog novca TRANSAKS DOO BEOGRAD

(u daljem tekstu: OUP)

Član 1.

Predmet Opštih uslova poslovanja

Ovim OUP se uređuju opšti uslovi pod kojima Institucija elektronskog novca TRANSAKS DOO BEOGRAD pruža usluge korisnicima, a naročito:

1. Značenje pojmova
2. Odnos između OUP sa zakonom i ugovorima
3. Usluga prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun
4. Usluga izvršavanja novčane dozname
5. Usluge povezane s platnim računima
6. Usluga prihvatanja platnih kartica
7. Usluge povezane sa elektronskim novcem
8. Naknade
9. Način i sredstva komunikacije
10. Prava korisnika na prigovor i pritužbu
11. Zaštita podataka o ličnosti
12. Poslovna tajna
13. Sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Član 2.

OUP obuhvataju i akte kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje Institucija naplaćuje korisnicima i terminski plan, a sve u skladu sa Tarifnikom naknada za platne usluge i terminskim planom i uputstva za korišćenje aplikativnih rešenja, nezavisno od toga da li su sadržani u OUP ili su u odvojenom dokumentu.

Značenje pojmova

Član 3.

U ovim OUP, u skladu sa zakonom koji uređuje pružanje platnih usluga i ostalim aktima nadležnih organa, pojedini pojmovi koji se pominju u ovim OUP i ostalim aktima Institucije imaju sledeće značenje:

Autorizacija - Proces u kojem Institucija, kao izdavalac elektronskog novca, vrši odobravanje transakcije sa elektronskim novcem, inicirane po zahtevu Imaoca digitalnog novčanika. Autorizacija je i procedura kojom se proverava raspoloživost sredstava na platnom instrumentu platnoga u momentu kupovine roba i/ili usluga.

Boravište - Mesto u kome Korisnik privremeno boravi van mesta svog prebivališta duže od 90 dana.

Broj potvrde - Jedinstvena referentna oznaka Potvrde o izdavanju elektronskog novca.

CVV - Verifikacioni kod kartice, koji sadrži tri cifre i isписан je na poleđini kartice i predstavlja jedan od sigurnosnih elemenata platne kartice.

Pružalac platne usluge – TRANSAKS DOO BEOGRAD kao Institucija elektronskog novca koja je osnovana i posluje u smislu zakona kojim se uređuje poslovanje platnih institucija i institucija elektronskog novca, u skladu sa odlukom Narodne banke Srbije.

Digitalni novčanik – Wallet - Predstavlja mobilnu aplikaciju Institucije koja se koristi za raspolaganje platnim instrumentima.

Distributer - Pravno ili fizičko lice registrovano u Republici Srbiji za obavljanje privredne delatnosti kao privredno društvo ili preduzetnik, kome je Institucija, na osnovu ugovora, poverila poslove distribucije i/ili otkupa elektronskog novca.

Domaća platna transakcija - Platna transakcija kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije.

Elektronski novac (e-novac) - 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.

Fizičko prodajno mesto - Fizička lokacija - prodajni objekat ili drugo mesto van prodajnog objekta na kojem je predviđeno i odobreno obavljanje prometa.

Gotov novac - Novčanice i kovani novac.

Imaćac elektronskog novca (Imaćac) - Fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo Instituciji radi izdavanja tog novca, kao i svako drugo fizičko lice koje ima novčano potraživanje po osnovu elektronskog novca, odnosno elektronski pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija.

Internet prodajno mesto (IPM) - Internet prodajno mesto Trgovca – prihvatioca platnih kartica na kom se kupcima nudi roba i/ili usluge, a proces plaćanja je podržan od strane Institucije, kao Agregatora.

Jedinstvena identifikaciona oznaka - Kombinacija 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 Korisnika.

Jednokratna platna transakcija označava izvršenje jedne određene platne transakcije uplate, prenosa ili isplate novčanih sredstava koje inicira Korisnik, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja.

Korisnik - 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 Instituciju.

Kupac/Platilac - Fizičko ili pravno lice koje je korisnik platne kartice ili drugog platnog instrumenta koje, na teret svog platnog računa, izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije, a čije prihvatanje je omogućeno na prodajnom mestu radi plaćanja roba/usluga na prodajnom mestu Trgovca – prihvatioca platnih kartica.

LIB - Jedinstvena identifikaciona oznaka koja se sastoji od četiri cifre koje korisnik sam bira. Upotrebljava se za nedvosmislenu identifikaciju tog korisnika prilikom svakog ulaska u mobilnu aplikaciju Digitalni novčanik.

Lokacije - Mesta na kojima se pružaju usluge Institucije. Mogu da budu:

- Lokacije Zastupnika (upisane u registar Narodne banke Srbije),
- Lokacije Distributera (prijavljene Narodnoj banci Srbije) ili
- Lokacije Institucije tzv. šalteri na kojima rade zaposleni Institucije.

Međunarodna platna transakcija - Platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države.

Novčana sredstva - Gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac.

Okvirni ugovor - Ugovor koji obuhvata OUP i poseban ugovor o pružanju platnih usluga, odnosno usluga povezanih sa elektronskim novcem, koji je zaključen između Institucije i Korisnika platnih usluga radi prodaje i naplate roba i/ili usluga.

OTP kod - Broj koji se koristi prilikom autorizacije transakcija i drugih sigurnosnih provera, a Korisnik ga dobija putem sms poruke.

PAN (Primary Account Number) - Broj kartice, tj. šesnaestocifreni broj koji se nalazi na licu kartice i predstavlja jedan od sigurnosnih elementa platne kartice.

Prebivalište - mesto u kome se građanin (Korisnik usluge Institucije) nastanio sa namerom da u njemu stalno živi, odnosno mesto u kome se nalazi centar njegovih životnih aktivnosti, profesionalnih,

ekonomskih, socijalnih i drugih veza koje dokazuju njegovu trajnu povezanost s mestom u kome se nastanio.

Platilac - Fizičko ili pravno 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.

Platna transakcija - Uplata, prenos ili isplata novčanih sredstava koje inicira Platilac ili Primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja.

Platne usluge - Usluge koje Institucija pruža Korisnicima, po osnovu ugovora sklopljenog između Korisnika i Institucije, kao i druge usluge koje Institucija pruža u skladu sa zakonom i dozvolom NBS.

Platni instrument - 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.

Platni instrument sa mogućnošću dopune (dopunjiv platni instrument) - Platni instrument kojeg Imalac nakon izdavanja može dopuniti. To mogu biti Digitalni novčanik (Wallet) i platna kartica.

Platni nalog - Instrukcija platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije.

Platni račun - Račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga.

Podatak o ličnosti - Svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je ime i identifikacioni broj, podatak o lokaciji, identifikator u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog, odnosno više obeležja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta.

Poslovni dan - 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.

Potvrda o izdavanju elektronskog novca - Dokaz koji sadrži elemente platnog instrumenta.

Potvrda sa sigurnosnim elementima za korišćenje elektronskog novca - Potvrda koja sadrži sigurnosne elemente kojima se omogućava raspolaganje elektronskim novcem iz Digitalnog novčanika.

Prihvativa banka - Banka preko koje se obavlaju platne transakcije i koja predstavlja vezu sa kartičarskim šemama i bankom izdavaocem platnih kartica, a sa kojom Institucija ima zaključen Ugovor o prihvatanju platnih instrumenata.

Primalac plaćanja - Fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije.

Prodajno mesto - Internet stranica (internet prodajno mesto ili internet prodavnica), odnosno druga virtuelna lokacija ili Fizičko prodajno mesto na kojoj je Primalac plaćanja omogućio obavljanje transakcija Elektronskim novcem.

Procesor - Pravna lica koja vrše procesuiranje kartičnih transakcija. Procesor je lice koje pruža tehničku uslugu obrade i/ili prenosa platnog naloga između prihvatioca i izdavaoca.

Radno vreme Institucije/Zastupnika/Distributera - Vreme poslovanja sa Korisnicima koje je istaknuto na šalteru Institucije, lokaciji Zastupnika i Distributera, kao i na sajtu Institucije.

Reklamacija - Pisani prigovor Kupca ili banke kojim se osporava izvršena platna transakcija u celosti ili delimično.

Trajni nosač (trajni medijum) - Sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice, hard disk računara i elektronska pošta).

Trgovac - Prihvatilac elektronskog novca - Pravno ili fizičko lice registrovano u Republici Srbiji za obavljanje privredne delatnosti kao privredno društvo ili preduzetnik, koji ima sklopljen ugovor sa Institucijom o prihvatu elektronskog novca čiji je izdavalac Institucija.

Trgovac – Prihvatilac platnih kartica - Pravno ili fizičko lice registrovano u Republici Srbiji za obavljanje privredne delatnosti kao privredno društvo ili preduzetnik, koji ima sklopljen ugovor sa Institucijom o prihvatu platnih kartica na internet prodajnim mestima Trgovca – prihvatioca platnih kartica. Trgovac – prihvatilac platnih kartica vrši prihvatanje platnih kartica iz MasterCard i VISA, Dina Card programa za plaćanje roba i usluga putem interneta, bez obzira ko je izdavalac platnih kartica, a na osnovu potpisanih ugovora sa Institucijom o prihvatu platnih kartica (Institucija je prihvatilac za Trgovca).

Zastupnik je pravno ili fizičko lice registrovano u Republici Srbiji za obavljanje privredne delatnosti, kao privredno društvo ili preduzetnik, koje na osnovu pismenog ovlašćenja Institucije, pruža jednu ili više platnih usluga, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, osim usluga izdavanja elektronskog novca.

Šalteri predstavljaju lokacije Institucije na kojima rade zaposleni Institucije, po osnovu Ugovora o radu, Ugovora o iznajmljivanju poslovnog prostora i koje su u APR upisane kao ogrank Institucije.

Odnos OUP sa zakonom i ugovorima
Član 4.

OUP predstavljaju sastavni deo okvirnog ugovora. Potpisivanjem posebnog ugovora, koji je sastavni deo okvirnog ugovora, smatra se da se Korisnik saglasio sa odredbama OUP.

Institucija zadržava pravo da, zbog usklađivanja sa propisima koje donosi država ili usklađivanja sa sopstvenom poslovnom politikom, jednostrano izmeni OUP, uz obavezu da o takvoj nameri e-mail-om i putem svoje internet stranice obavesti Korisnika najmanje 2 (dva) meseca pre stupanja na snagu izmena i/ili dopuna OUP, odnosno novih OUP, zajedno sa odgovarajućim obaveštenjima i instrukcijama.

Član 5.

Korisnik ima pravo da se sa izmenama ne saglasi i da raskine okvirni ugovor bez dodatnih troškova. Međutim, ukoliko protekne rok ostavljen za izjašnjenje, smatraće se da je pristao na izmenjene OUP. Novi i/ili izmenjeni OUP stupaju na snagu protekom poslednjeg dana roka ostavljenog za izjašnjenje.

U slučaju izmene OUP zbog odluka i/ili opštih propisa koje donosi Narodna banka Srbije ili drugi nadležni organ, rok iz prethodnog stava obavezan je samo ukoliko je u skladu sa odlukom, odnosno opštim propisom koji je razlog izmene.

Usluga prenosa novčanih sredstava sa platnog računa/na platni račun

Član 6.

Ova usluga podrazumeva prenos novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun transferom odobrenja, direktnim zaduženjem (uključujući jednokratno direktno zaduženje) ili korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva. Navedene uplate se vrše u gotovom novcu i/ili putem platnih kartica.

Transfer odobrenja je platna usluga kod koje platilac kod Institucije inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga.

Direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja.

Usluga izvršavanja novčane dozname

Član 7.

Prilikom pružanja ove usluge Institucija prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

Novčana doznačka podrazumeva uplatu gotovine na jednom šalteru Institucije, odnosno šalteru Zastupnika Institucije od strane platioca i isplatu gotovine primaocu na drugom šalteru Institucije, odnosno Zastupnika Institucije. Uplata i evidentiranje dozname predstavlja prijem gotovog novca na

blagajni uz istovremeno evidentiranje doznake po referenci uplate na privremenom računu obaveza po doznakama. Prilikom prijema novca u blagajnu vrši se identifikacija pošiljaoca doznake. Isplate po doznakama obuhvataju proveru reference i ostalih elemenata platnog naloga po doznaci, uz identifikaciju primaoca novčanih sredstava.

Institucija obezbeđuje isplatu novčanih sredstava primaocu doznake, odmah po prijemu novčane doznake od pošiljaoca. U slučaju da primalac doznake ne podigne istog dana novac, sredstva se deponuju na poseban namenski račun kod poslovne banke.

Član 8.

Pre izvršenja jednokratne platne transakcije Institucija je u obavezi da Korisniku učini dostupnim informacije o uslovima izvršavanja jednokratnih platnih transakcija. Dostupnost navedenih informacija, Institucija obezbeđuje objavljivanjem na vidnom mestu, u poslovnim prostorijama Institucije i Zastupnika u kojima se pružaju platne usluge, kao i na Internet stranici Institucije.

Izdavanjem platnog naloga Instituciji ili Zastupniku smatra se da se Korisnik upoznao i da prihvata uslove izvršavanja jednokratnih platnih transakcija. 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 potpisani, odnosno autorizovan platni nalog Korisnika, ovi OUP, Tarifnik naknada za platne usluge i terminski plan. Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije.

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

Jednokratna platna transakcija određuje se platnim nalogom. Institucija, odnosno Zastupnik prima platne naloge neposredno od Korisnika koji inicira izvršenje jednokratne platne transakcije. Platilac daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije preuzimanjem sledećih radnji: uručivanjem potписанog obrasca platnog naloga i uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga.

Član 9.

Saglasnost se daje preuzimanjem obe radnje istovremeno. Radi izbegavanja svake nedoumice, smatra se da je saglasnost i naknadno data kada platilac – nakon već izvršene platne transakcije – preuzeće isprave (potvrde, overene platne naloge i sl.) koje se odnose na konkretnu platnu transakciju. U slučaju realizacije jednokratne platne transakcije kod koje Institucija ili 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 OUP, čime je Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Institucije, odnosno i Korisnika zaključen.

Korisnik Instituciji, odnosno Zastupniku može dostaviti Platni nalog svakog radnog dana u okviru definisanog Tarifnika naknada za platne usluge i terminskog plana za platne transakcije.

Član 10.

Institucija, odnosno Zastupnik Institucije će izvršiti platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije:

1. ukoliko je platni nalog izdat i potpisana u papirnom obliku;
2. ako je nalog ispravno popunjena – što podrazumeva čitljiv i potpun upis podataka na platnom nalogu;
3. unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije;
4. ukoliko je platilac osigurao dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifnikom naknada za platne usluge i terminskim planom;
5. ukoliko je platilac dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
6. ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje, u skladu sa primenjivim propisima;

Ukoliko se, prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Institucija i Zastupnik će izvršiti platni nalog samo ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predviđeni u propisanom obliku.

Institucija, odnosno Zastupnik Institucije će sprovesti platnu transakciju u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom i smatrati da je ista uredno izvršena u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom.

Član 11.

Institucija ili Zastupnik Institucije nije odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ukoliko je Korisnik dao netačnu identifikacionu oznaku primaoca plaćanja. Ukoliko Korisnik, osim jedinstvene identifikacione oznake, Instituciji, odnosno 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 Institucija ili Zastupnik Institucije 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 sarađuje sa Institucijom i Zastupnikom Institucije, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. U slučaju da nije moguć povraćaj novčanih sredstava Korisniku, Institucija ili Zastupnik Institucije 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).

Član 12.

Sadržaj platnog naloga. Platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava ispravno je popunjeno ako sadrži osnovne i dodatne podatke:

1. Ime i prezime platioca
2. Naziv (ime i prezime za fizičko lice) primaoca plaćanja
3. Broj računa primaoca plaćanja
4. Oznaka valute (RSD)
5. Iznos
6. Datum
7. Šifra/Opis plaćanja

Vreme prijema platnog naloga je momenat kada je, u skladu sa Tarifnikom naknada za platne usluge i terminskim planom, Institucija ili Zastupnik Institucije primio platni nalog od strane Korisnika. Institucija ili Zastupnik Institucije vrši prijem platnih naloga do kraja poslovog dana odnosno do krajnjeg vremena koje je Tarifnikom naknada za platne usluge i terminskim planom određeno za prijem naloga.

Za naloge primljene po isteku poslovog dana smatraće se da su primljeni narednog poslovog dana. Poslovni dan i momenat do kojeg Institucija, odnosno Zastupnik prima naloge definisani su Tarifnikom naknada za platne usluge i terminskim planom Institucije.

Član 13.

Odbijanje platnog naloga. Institucija, odnosno Zastupnik Institucije će odbiti izvršenje platnog naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u sledećim slučajevima:

1. ako nalog nije popunjeno i izdat na propisanom obrascu ili ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje naloga;
2. ako Korisnik nije obezedio novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Institucije i Zastupnika Institucije;
3. 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. Institucija ili Zastupnik Institucije će odmah obavestiti Korisnika o odbijanju naloga za plaćanje i, ako je to moguće u konkretnom slučaju, o razlozima odbijanja.

Član 14.

Opoziv platnog naloga. Saglasnost (autorizacija) za izvršenje jednokratne platne transakcije može se 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.

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

Institucija se obavezuje da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ovih transakcija ili pravilno izvršenje tih platnih transakcija, pod uslovom da Korisnik obavesti o toj platnoj transakciji Instituciju, odnosno Zastupnika Institucije, 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 15.

Odgovornost Institucije

Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Institucije, 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 Institucija.

Institucija 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.

Isključena je odgovornost Institucije 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 Instituciji.

Usluge povezane sa platnim računima

Član 16.

Usluge povezane s platnim računima, označavaju sve usluge koje se odnose na otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa, uključujući usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, isplatu gotovog novca s platnog računa, usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun i to transferom odobrenja.

Platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, koji vodi Institucija za jednog ili više Korisnika platnih usluga.

Član 17.

Zahtev za otvaranje platnog računa Korisnik podnosi na propisanom obrascu Institucije. Platni račun mogu otvoriti punoletna fizička lica i pravna lica, rezidenti Republike Srbije.

Član 18.

Pre zaključenja Ugovora o otvaranju i vođenju dinarskog platnog računa, Institucija će Korisniku dostaviti informacije koje su propisane kao obavezni elementi ugovora, kako OUP, tako i ostalih dokumenata koji su sastavni delovi okvirnog ugovora. Ova dokumenta se mogu Korisniku dostaviti lično ili putem e-maila.

Član 19.

Otvaramje računa vrši se na lokacijama Institucije, nakon prihvatanja ponuđenih uslova, a inicira se podnošenjem zahteva za otvaranje platnog računa sa potrebnom dokumentacijom. Zahtev može da podnese i potpiše punomoćnik, zakonski zastupnik ili staratelj klijenta, na osnovu overenog specijalnog punomoćja ili rešenja o starateljstvu, ukoliko platni račun Korisnik ne otvara lično. Ovlašćenje za otvaranje platnog računa i raspolaganje sredstvima na računu koje je overio nadležni organ u skladu sa propisima, ne sme biti starije od 3 (tri) meseca u trenutku dostavljanja Instituciji. Pri postupku otvaranja platnog računa, Institucija je u obavezi da utvrdi i proveri identitet Korisnika, odnosno vlasnika platnog računa i identitet ovlašćenog lica, ako postoji, i sprovede ostale radnje koje su u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma u Republici Srbiji. Institucija ima pravo da traži i drugu dokumentaciju u skladu sa potrebama odlučivanja ili propisima koji su važeći u vreme zaključenja ugovora. Institucija u skladu sa postavljenim kriterijumima slobodno odlučuje o izboru korisnika i nakon potписанog Ugovora o otvaranju i vođenju računa otvara korisniku platni račun. Institucija slobodno odlučuje o izboru Korisnika i u slučaju odbijanja zaključivanja Okvirnog ugovora nije u obavezi da posebno obrazlaže razloge odbijanja.

Član 20.

Platni račun ima jedinstvenu identifikacionu oznaku – broj platnog računa, dodeljen od strane Institucije, koji se utvrđuje Ugovorom o otvaranju i vođenju platnog računa i koja se koristi prilikom izdavanja platnih naloga radi nedvosmislene identifikacije korisnika, odnosno platnog računa.

Član 21.

Korisnik platnog računa može da raspolaže sredstvima na računu isključivo za potrebe izvršavanja platnih transakcija i u vezi sa uslugama koje pruža Institucija. Korisnik može da ispostavlja platne naloge u okviru raspoloživog stanja na svom platnom računu, a na osnovu gotovinske uplate na lokaciji Institucije ili prebacivanjem novca sa svog tekućeg računa. Radi raspolaganja sredstvima na platnom računu, kod Institucije se deponuju potpisi vlasnika računa i lica ovlašćenih za raspolaganje tim sredstvima ako postoje, a kojima će se potpisivati obrasci platnih naloga.

Član 22.

Institucija će od Korisnika uvek zahtevati jasne i izričite instrukcije za vršenje plaćanja na teret platnog računa, u pisanoj formi, kao i dostavljanje dokumentacije ukoliko je to propisano internim aktima Institucije ili zakonom.

Član 23.

Uplata pazara na platne račune pravnih lica nije dozvoljena.

Član 24.

Platni račun se vodi u dinarima i otvara se za uplate i isplate po različitim osnovama. Institucija od Korisnika za pružene usluge naplaćuje naknade po osnovu važećeg Tarifnika naknada za platne usluge i terminskog plana, dok Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog platnog računa. Ako Korisnik zahteva isplatu gotovog novca sa svog platnog računa, Institucija je u obavezi da novac isplati odmah bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 50.000,00 RSD, ima obavezu da jedan dan unapred najavi Instituciji takvu isplatu putem e-maila podrska@transaks.rs ili putem telefona 063 7 200 10.0

Član 25.

Sredstvima na platnom računu raspolaže Korisnik, a Institucija vrši plaćanja na teret platnog računa u ime i za račun Korisnika, na osnovu naloga Korisnika za realizaciju platne transakcije, datog u pisanoj formi ili putem sredstava za ugovaranje na daljinu. Stavljanje na raspolaganje primljenih sredstava se obavlja u skladu sa Tarifnikom naknada za platne usluge i terminskim planom, a ukoliko su sredstva odobrena na računu Institucije na dan koji nije poslovni dan, smatra se da je Institucija primila novčana sredstva narednog poslovnog dana.

Član 26.

Korisnicima platnog računa omogućene su sledeće transakcije:

- Uplata sredstava na platni račun - nalogom za uplatu na lokaciji Institucije ili njenih Zastupnika ili nalogom za prenos;
- Uvid u stanje na fizičkoj lokaciji Institucije ili kod Zastupnika;

- Plaćanje računa, odnosno izvršenje naloga za prenos sa platnog računa Korisnika, na račun Primaoca plaćanja;
- Isplata gotovine sa platnog računa na lokacijama Institucije ili njenih Zastupnika;
- Gašenje platnog računa na zahtev Korisnika.

Član 27.

Korisnik može odrediti jedno ili više lica koja imaju ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na platnom računu, koja će potpisivati platne naloge. Radi raspolaganja sredstvima na platnom računu, kod Institucije se deponuju potpisi vlasnika računa i lica ovlašćenih za raspolaganje tim sredstvima ukoliko ih ima, a kojim će se potpisivati obrasci platnih nalogi.

Član 28.

Institucija pristupa gašenju platnog računa u skladu sa pisanim zahtevom upućenim od strane vlasnika računa ili u slučaju raskida Ugovornog odnosa, zatim sudskog rešenja u slučaju smrti vlasnika, važećih propisa i sl.

Preduslov za gašenje platnog računa su izmirene sve obaveze koje Korisnik ima prema Instituciji. Prilikom gašenja platnog računa, Institucija novčana sredstva sa platnog računa koji se gasi prenosi na račun naveden u zahtevu za gašenje. U slučaju smrti korisnika, sredstvima na platnom računu mogu raspolagati isključivo naslednici u skladu sa rešenjem o nasleđivanju, koje je snabdeveno klauzulom pravnosnažnosti.

Nakon gašenja platnog računa Institucija Korisniku izdaje bez naknade potvrdu da je račun ugašen i da su sve obaveze u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tog računa prema Instituciji izmirene.

Član 29.

Institucija je u obavezi da o prometu na platnom računu obaveštava Korisnike jednom mesečno, nakon 5-og u tekućem mesecu za prethodni mesec, dok će jednom godišnje, bez dodatnih troškova, dostavljati Korisniku izveštaj o svim troškovima vezanim za platni račun.

Član 30.

Ukoliko je po okvirnom ugovoru za jednog klijenta otvoreno više platnih računa (različitog tipa – pojedinačni, zajednički račun, namenski i sl.), gašenjem jednog, ne gasi se i okvirni ugovor, koji ostaje da važi kao osnov za ostale ugovorene platne račune. Gašenjem poslednjeg platnog računa, gasi se i okvirni ugovor.

Usluga prihvatanja platnih kartica

Član 31.

OUP precizira uslove poslovanja koje Institucija primenjuje na sve poslovne odnose sa Trgovcima – prihvatiocima platnih kartica (u daljem tekstu Trgovac), odnosno korisnicima platnih usluga radi prodaje i naplate roba i/ili usluga na prodajnom mestu Trgovca. Institucija na teritoriji Republike Srbije pruža uslugu prihvatanja platnih kartica za plaćanje roba i usluga putem interneta. Navedena usluga dostupna je Trgovcima, koji sa Institucijom imaju potpisani Ugovor o prihvatu platnih kartica na internet prodajnim mestima.

Član 32.

Trgovac je u obavezi da obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje usluge, a Institucija zadržava pravo izmene načina pružanja i sadržaja usluge, odnosno uvođenja novih funkcionalnosti.

Član 33.

Pre zaključenja Okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga, Institucija komunicira sa Trgovcem, kao potencijalnim korisnikom platnih usluga, putem poslovnih prezentacija, oglašavanja, pismenom razmenom informacija i/ili neposrednom komunikacijom u poslovnim prostorijama Institucije ili e-maila. Institucija je dužna da, pre zaključenja Okvirnog ugovora, a u cilju upoznavanja Trgovca sa uslovima pružanja platnih usluga, dostavi Trgovcu putem e-maila ili neposrednim uručenjem u poslovnim prostorijama Institucije OUP, ponudu usluga sa cenama usluga, nacrt Okvirnog ugovora o prihvatanju platnih instrumenata zasnovanih na platnim karticama na prodajnim mestima, kao i druga dokumenta i informacije predviđene Okvirnim ugovorom i zakonom. Sve informacije se u predugovornoj fazi pružaju Trgovcu bez naplate naknade i drugih troškova.

Član 34.

Nakon predugovorne faze, ukoliko je Trgovac prihvatio ponudu Institucije za pružanje usluga, Institucija i Trgovac zaključuju Okvirni ugovor u pisanoj formi, na srpskom jeziku.

Član 35.

Institucija pruža platne usluge prihvatanja platnih instrumenata kupaca na prodajnom mestu Trgovca i vrši prenos novčanih sredstava Trgovcima, kao primaocima plaćanja. Svaka platna transakcija dobija jedinstvenu identifikacionu oznaku u cilju praćena transakcije od njenog nastanka do realizacije. Institucija omogućava kupcu da na prodajnom mestu Trgovca inicira platnu transakciju na bazi podataka o platnom instrumentu i prosleđuje ove podatke prihvatiocu platnog instrumenta. Institucija obaveštava Trgovca o statusu autorizacije transakcije. Institucija prima novčana sredstva po osnovu uspešno realizovanih platnih transakcija, dostavlja Trgovcu izveštaje i prenosi ova sredstva na račun Trgovca u roku od 3 dana od momenta prijema sredstava i informacija o izvršenim transakcijama od strane Banke. Institucija dostavlja Trgovcu sledeće informacije:

- a) Referentnu oznaku na osnovu koje Trgovac identificuje pojedinačnu platnu transakciju na osnovu platne kartice;
- b) Iznos pojedinačne platne transakcije;

- c) Iznos svih naknada koje se odnose na pojedinačnu platnu transakciju na osnovu platne transakcije, sa posebno naznačenim iznosom trgovačke naknade, međubankarske naknade i naknade kartičnog sistema plaćanja;

Član 36.

Vreme prijema naloga za plaćanje jeste trenutak u kojem je Platilac, odnosno Kupac robe i/ili usluge dao saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Institucija sprovedla postupak autentifikacije. Primljen nalog će Institucija izvršiti u skladu sa kartičarskim pravilima i uslovima dogovorenim sa Bankom preko koje se vrši procesiranje transakcija zasnovanih na platnim transakcijama.

Član 37.

Na prodajnom mestu Trgovca, Kupac daje saglasnost za bezgotovinsko plaćanje korišćenjem platne kartice na jedan od sledećih načina:

- Unošenjem PIN-a na POS terminalu, odnosno sigurnosnih elemenata ukoliko je u pitanju internet prodajno mesto;
- Prislanjanjem platnog instrumenta uređaju Trgovca radi izvršenja bezgotovinskog plaćanja i potpisivanjem potvrde o transakciji (slipa) kod kartica kod kojih je propisana ova vrsta autorizacije;
- Postupanjem sa platnim instrumentom u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija, kada se do određenog iznosa transakcije ne zahteva unos PIN-a ni potpis na potvrdi o transakciji;

Član 38.

Ukoliko je transakcija otkazana zbog nemogućnosti isporuke robe, Kupac/Platilac se o tome informiše od strane Trgovca. Reklamacioni postupak se, prvenstveno rešava između Trgovca i Kupca, bez učešća Institucije. Ukoliko se Kupac, kao korisnik platne kartice, obrati Instituciji u vezi sa reklamacijom u vezi platne transakcije na prodajnom mestu Trgovca, Institucija je u obavezi da postupi u rešavanju reklamacionog postupka, uz zahtev za obaveznu dostavu prateće dokumentacije (slipa, fiskalnog računa i druge dokumentacije). Trgovac je dužan, u reklamacionom postupku, a na zahtev Institucije da dostavi dokumentaciju u roku od 7 dana od prijema zahteva. Ukoliko Trgovac ne postupi po zahtevu Institucije u obavezi je da nadoknadi reklamirani iznos kupcu.

Član 39.

Reklamacija platne transakcije u smislu ovog Ugovora podrazumeva sledeće :

- kada se druga Banka ili finansijska organizacija obrati Instituciji, povodom platne transakcije izvršene prihvatanjem platnog instrumenta, na prodajnom mestu Trgovca;
- kada Trgovac uputi prigovor Instituciji. Trgovac je dužan da svaki prigovor iz poslovanja sa platnim instrumenatima uputi Instituciji u pisanoj formi odmah, a najkasnije u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana izvršene platne transakcije;
- kada se Kupac obrati Instituciji sa pisanim prigovorom u vezi sa platnom transakcijom izvršenom na prodajnom mestu Trgovca.

U svim navedenim slučajevima, Trgovac je dužan da dostavi sve relevantne dokaze o transakciji (slip za reklamiranu transakciju), u roku od 7 (slovima: sedam) dana od dana prijema zahteva, kao i sve druge tražene podatke, uključujući, ali ne ograničavajući se na dokaz o isporuci robe ili usluge u roku i na način kojim je to definisano u zahtevu Institucije.

Ukoliko Trgovac ne postupi blagovremeno na način iz prethodnog stava, u obavezi je da u potpunosti nadoknadi reklamirani iznos Kupcu.

U slučaju postojanja osnova za povraćaj sredstava Platiocu, odnosno Kupcu robe i/ili usluge, Trgovac je dužan da izvrši povraćaj sredstava u skladu sa uputstvom dobijenim od Institucije.

Sve reklamacije koje se odnose na pravne ili materijalne nedostatke prodate robe i/ili usluge na prodajnom mestu Trgovca, neće se smatrati reklamacijom i rešavaće se u direktnom odnosu između Trgovca i Korisnika, odnosno Kupca, bez učešća Institucije ili Banke prihvatioca kartice.

Član 40.

Institucija ima pravo da nadoknadi štetu umanjenjem narednih plaćanja Trgovcu - za iznos reklamirane transakcije.

Institucija je u obavezi da nadoknadi Banci prihvatiocu kartice, sve troškove koji su nastali kao reklamacija Korisnika, odnosno Kupca robe i/ili usluge, druge banke ili finansijske organizacije, na osnovu platnih transakcija izvršenih prihvatanjem platnih instrumenata na prodajnim mestima Trgovca u roku ne dužem od 7 (slovima: sedam) radnih dana od dana dobijanja zahteva za nadoknadu od strane Banke prihvatioca kartice.

Usluge povezane sa elektronskim novcem

Član 41.

Elektronski novac predstavlja 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.

Institucija izdavanje elektronskog novca vrši na svojim lokacijama i na lokacijama Distributera. Lokacije na kojima se izdaje elektronski novac dostupne su na sajtu Institucije (www.transaks.rs).

Član 42.

Za potrebe pružanja usluga povezanih sa elektronskim novcem, Institucija je obezbedila aplikativno rešenje „Digitalni novčanik“. Digitalni novčanik je dopunjivi platni instrument koji za transakcije plaćanja koristi elektronski novac.

Digitalni novčanik je dostupan za korišćenje punoletnim fizičkim licima, domaćim i stranim državljanima.

Jedan korisnik može registrovati samo jedan digitalni novčanik.

Član 43.

Prilikom otpočinjanja korišćenja aplikacije Digitalni novčanik, korisnik se upoznaje sa OUP i Uputstvom za korišćenje digitalnog novčanika. Ukoliko je korisnik saglasan, nakon potvrde, u aplikaciji dobija poruku da poseti najbližu lokaciju Institucije ili Distributera da bi se sproveo proces identifikacije i izvršio aktiviranje Digitalnog novčanika. Proces identifikacije se sprovodi očitavanjem ili fotokopiranjem lične karte koja nema čip ili pasoša na koju Operater upisuje svoje ime i prezime, datum i vreme, kao i popunjavanjem i potpisivanjem obrasca Upoznaj svog klijenata u sklopu kojeg se nalazi Izjava funkcionera sa Izjavom o poreklu imovine.

Član 44.

Maksimalni limit po digitalnom novčaniku je 2.000.000,00 dinara u okviru kalendarske godine.

Institucija, na zahtev Korisnika, može odobriti i veće iznose limita u odnosu na definisane. U slučaju potrebe za povećanjem dnevnog limita potrošnje, Korisnik podnosi pisani zahtev Instituciji uz obrazloženje za koju namenu planira da potroši ta sredstva i u kom iznosu. U skladu sa dostavljenim obrazloženjem Institucija donosi odluku o povećanju dnevnog limita potrošnje.

Korisnik može da podnese zahtev i za povećanje godišnjeg limita. Ovo povećanje će se razmotriti od strane Institucije, a na osnovu dokumentacije koju je Korisnik u obavezi da dostavi Instituciji i prethodnog ponašanja Korisnika sa digitalnim novčanicom.

Ukoliko Korisnik premaši godišnji limit na digitalnom novčaniku, višak uplaćenih sredstava će se rezervisati na Digitalnom novčaniku, ali neće mu biti dostupan za potrošnju. Institucija će naredni radni dan kontaktirati Korisnika, odnosno Imaoca digitalnog novčanika radi vraćanja rezervisanih sredstava. Ukoliko Institucija nije uspela da iskommunicira sa Imaocem digitalnog novčanika ovu situaciju, višak uplaćenih sredstava će biti vraćen u roku od 7 radnih dana sa namenskog račun Institucije na tekući račun Imaoca digitalnog novčanika, odnosno na tekući račun sa kojeg je uplata došla.

Korisnik može da podnese zahtev Instituciji za povećanje dnevnog limita potrošnje slanjem maila na office@transaks.rs.

Član 45.

Izdavanje elektronskog novca. Institucija izdaje dopunjiv platni instrument - Digitalni novčanik. Budući Imač elektronskog novca se, pre korišćenja usluga povezanih sa elektronskim novcem, upoznaje sa svim informacijama: bitnim karakteristikama i mogućim načinima korišćenja ovog platnog instrumenta - elektronskog novca, Opštim uslovima poslovanja, Tarifnikom naknada za platne usluge i Terminskim planom, kao i o drugim bitnim okolnostima koje su mu neophodne za donošenje odluke o zaključenju ugovora o korišćenju ovog platnog instrumenta. Sve informacije su Korisnicima dostupne u digitalnom novčaniku prilikom registracije i na sajtu www.transaks.rs.

Izdavanje elektronskog novca se vrši na lokacijama Institucije i Distributera. Operater na osnovu identifikacionog dokumenta Korisnika pristupa njegovom digitalnom novčaniku i za primljen gotov novac od Korisnika izdaje elektronski novac. Korisniku na telefon stiže SMS poruka sa OTP kodom koji saopštava Operateru, a koji vrši unos u aplikaciju. Aplikacija proverava OTP kod i nakon izvršene autentifikacije kreira elektronski novac u digitalnom novčaniku Korisnika i štampa Potvrdu o Izdatom elektronskom novcu. Korisnik potom dobija obaveštenje na e-mail o izvršenoj transakciji izdavanja elektronskog novca.

Izdavanje, odnosno dopuna digitalnog novčanika, sem na lokacijama Institucije i Distributera, može se izvršiti elektronskim novcem koji izdaje Institucija uplatom u Banci ili Pošti, putem e-bankinga banke ili platnom karticom. Odmah po prijemu uplate na namenski račun Institucije, uplata se evidentira u digitalnom novčaniku.

Član 46.

Uslovi korišćenja elektronskog novca su sledeći:

1. Elektronskim novcem se raspolaže upotrebom sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu i to upotrebom e-money kod-a tj. OTP koda upotrebom digitalnog novčanika.
2. Elektronski novac se može koristiti isključivo za kupovinu roba i usluga od primaoca plaćanja – Trgovaca – prihvatioca elektronskog novca (u daljem tekstu Trgovac) 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), preko Digitalnog novčanika, odnosno na fizičkoj lokaciji na kojoj je primalac plaćanja – Trgovac omogućio obavljanje transakcija elektronskim novcem. Spisak primalaca plaćanja – Trgovaca koji su sa Institucijom potpisali ugovor o prihvatanju elektronskog novca se nalaze na sajtu www.transaks.rs.
3. Elektronski novac se ne može koristiti za podizanje gotovine sa bankomata ili od primaoca plaćanja, odnosno Trgovca-prihvatioca platnih kartica, izuzev u slučaju EMV kartica, kada dolazi do otkupa elektronskog novca, kojom prilikom se Korisniku isplaćuje gotov novac na bankomatu.
4. Elektronski novac se može otkupiti u skladu sa Opštim uslovima poslovanja i Tarifnikom naknada za platne usluge i terminskim planom.
5. Korisnik se preko Digitalnog novčanika može informisati o trenutnom iznosu raspoloživog elektronskog novca.
6. Institucija ne snosi odgovornost ako primaoci plaćanja odbiju da prihvate elektronski novac ili ukoliko usled tehničkih prepreka nije bilo moguće izvršiti transakciju. Korisnik je dužan da o svakom takvom slučaju odmah obavesti Instituciju.
7. Korisnik ne sme koristiti elektronski novac za bilo koje nezakonite namene, a naročito za kupovinu roba ili usluga čiji je promet zabranjen propisima Republike Srbije.
8. Korisniku ne pripada pravo na kamatu niti na bilo koju imovinsku korist zbog držanja elektronskog novca.

Član 47.

Otkup elektronskog novca. Na zahtev Korisnika, odnosno Imaoca elektronskog novca, otkup se vrši na jedan od sledećih načina:

1. Iniciranjem otkupa u digitalnom novčaniku – podnošenjem zahteva kroz digitalni novčanik, Korisnik bira opciju otkup i unosi iznos elektronskog novca i broj tekućeg računa na koji će sredstva biti preneta, odnosno uplaćena. Korisniku će se prezentovati naknada koja će mu biti naplaćena, a u skladu sa Tarifnikom naknada za platne usluge i terminskim planom.
2. Upućivanjem zahteva na e-mail adresu otkup@transaks.rs uz dostavljanje sledećih podataka: ime, prezime, e-mail adresu, iznos otkupa i broj tekućeg računa na koji se vrši uplata novčanih sredstava dobijenih otkupom elektronskog novca. Korisniku se na e-mail šalje povratna informacija o izvršenom otkupu i naplaćenoj naknadi.
3. Na Lokacijama Institucije i Distributera proces otkupa počinje identifikacijom Korisnika od strane Operatera, a završava se isplatom sredstava na Lokaciji uz uručenje potvrde o izvršenom otkupu.

Član 48.

Iskorišćenje elektronskog novca. Korisnici elektronski novac mogu da koriste za kupovinu robe/usluga na prodajnim mestima Trgovaca sa kojima je Institucija potpisala Ugovor o prihvatanju elektronskog novca. Na fizičkom ili internet prodajnom mestu Trgovca, Imalac bira robu i/ili uslugu i kao sredstvo plaćanja bira elektronski novac. Kada Imalac klikne opciju plati, sistem mu na telefon šalje kod koji unosi u digitalni novčanik. Nakon toga dobija sigurnosne elemente – OTP koji dobija sms porukom i koji unosi na internet prodajnom mestu Trgovca ili prinosi mobilni telefon sa koga se iščitavaju sigurnosni podaci korišćenjem bar kod čitača ili drugom beskontaktnom tehnologijom koja omogućava siguran - kriptovan prenos podataka. Nakon ovoga transakcija se odobrava i vrši se plaćanje robe i/ili izvršenje usluge. U slučaju da sigurnosni podaci nisu dobri, transakcija će biti odbijena, a Imalac će biti obavešten o razlogu odbijanja.

Nakon provere/autentifikacije i autorizacije, Korisnik u digitalnom novčaniku dobija poruku o realizaciji transakcije, odnosno ukoliko nema dovoljno sredstava, dobija informaciju da transakcija nije izvršena, odnosno da nema dovoljno sredstava na raspolaganju. U slučaju da je transakcija autorizovana, Trgovac je u obavezi da isporuči uslugu ili proizvod, a na osnovu poruke o uspešnosti transakcije koju je dobio od Institucije.

Član 49.

Reklamacioni postupak kod iskorišćenja elektronskog novca. Reklamaciju može da podnese Korisnik, odnosno Imalac digitalnog novčanika ili Trgovac – prihvatilac elektronskog novca.

Korisnik, odnosno Imalac digitalnog novčanika može da povuče saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije u roku u kojem je moguće opozvati takvu transakciju. U pitanju su situacije u kojima novčana sredstava još uvek nisu preneta Trgovcu. Na osnovu podnetog zahteva za reklamaciju od strane Korisnika, Institucija se obraća Trgovcu za konkretnu transakciju i na osnovu odgovora donosi odluku o daljem postupanju - storniranje transakcije, odnosno vraćanje sredstava sa namenskog računa Institucije na digitalni novčanik Korisnika ili Trgovac izdaje potvrdu da je usluga izvršena, odnosno roba isporučena.

Reklamacija može da dođe i od strane Trgovca (transakcija koja je u izveštaju Institucije izvršena, a kod Trgovca nije evidentirana). U ovom slučaju, Institucija analizira slučaj i reaguje u skladu sa rezultatima analize i dogовором sa Trgovcem.

Prava Korisnika i Institucije iz ugovora o korišćenju digitalnog novčanika
Član 50.

Raskid, odnosno ništavost ugovora koje zahteva Korisnik. Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine ugovor bez otkaznog roka, u skladu sa zakonom kojim su regulisana prava korisnika finansijskih usluga i obligacioni odnosi. Institucija ne može Korisniku naplatiti naknadu za raskid ugovora.

Korisnik može zahtevati da se odredbe okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa zakonom kojim su regulisane platne usluge i prava korisnika finansijskih usluga, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Ugovora, koje nisu prethodno dostavljene Korisniku – utvrde ništavim. Navedeno se ne odnosi na slučajeve izmene okvirnog ugovora u korist Korisnika.

Član 51.

Pravo Institucije na raskid ugovora i blokiranje transakcije. Institucija može jednostrano raskinuti ugovor sa korisnikom u bilo kom trenutku, bez obrazloženja svoje odluke, sa otkaznim rokom od 2 (dva) meseca. Institucija može privremeno blokirati izvršenje transakcija po nalogu i/ili u korist Korisnika, kao i korišćenje proizvoda ili izvršenje usluge ukoliko Korisnik po zahtevu Institucije u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke koje mu Institucija traži u skladu sa internim procedurama i posebnim propisima, kao što su lični podaci, podaci o poreklu sredstava ili prirodi/nameni poslovnog odnosa i/ili transakcije koju obavlja preko Institucije.

Član 52.

Korisnik se obavezuje da proveri tačnost podataka i kroz pregled svojih transakcija preko aplikacije Digitalni novčanik i da, ukoliko utvrdi neslaganje, podnese reklamaciju u što kraćem roku, a Institucija će ispitati svako osporavanje ili neslaganje zaduženja, odnosno odobrenja po partiji na koje ukaže Korisnik i obezbediti relevantne informacije koje su na raspolaganju i u zavisnosti od rezultata provere izvršiti potrebna usaglašavanja i korekcije na partiji.

Ukoliko je reklamacija neosnovana, Institucija će naplatiti troškove neosnovane reklamacije u skladu sa Tarifnikom naknada za platne usluge i Terminskim planom.

Član 53.

Institucija je dužna da dokaže na osnovu raspoloživih informacija da je platna transakcija uspešno realizovana i knjižena, a na osnovu date saglasnosti Korisnika. Ukoliko Korisnik nije zadovoljan sa odgovorom Institucije, ima pravo da uputi prigovor Narodnoj banci Srbije u skladu sa OUP i Zakonom.

Ukoliko Institucija utvrdi da transakcija nije izvršena ili je nepravilno izvršena zbog propusta Institucije, Korisniku će povratiti sredstava. Ukoliko se utvrdi da je došlo do zloupotrebe na strani Korisnika, Institucija nema obavezu da izvrši povraćaj sredstava.

Ukoliko Korisnik nije zadovoljan sa odgovorom Institucije, a nakon izvršene analize, ima pravo da uputi prigovor Narodnoj banci Srbije, o čemu je Institucija dužna da ga pouči.

Član 54.

Institucija ne odgovara za eventualne reklamacije koje se tiču kvaliteta ili eventualnih pravnih ili materijalnih nedostataka kupljene robe, odnosno pružene usluge, kao ni za eventualno neispunjerenje ili delimično ispunjenje obaveza od strane Prodajnog mesta.

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 ili usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Institucija ne snosi odgovornost ukoliko prodajno mesto eventualno odbije da prihvati karticu ili Korisniku da pogrešne informacije, kao i ukoliko transakcija bude odbijena, usled nedostatka telekomunikacione veze sa kartičnim sistemom koji vrši obradu transakcije.

Naknade

Član 55.

Naknade za pružanje usluge definisane su Tarifnikom naknada za platne usluge i terminskim planom koju Institucija čini dostupnom Korisniku na Internet stranici i u poslovnicama Zastupnika i Distributera.

Način i sredstva komunikacije

Član 56.

Komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa se između Institucije i Korisnika odvija na srpskom jeziku, usmeno i pismeno preko adrese sedišta Institucije/Zastupnika/Distributera, odnosno prebivališta Korisnika ili preko e-mail adresa koje su opredeljene kao sredstvo komunikacije u ugovoru između Korisnika i Institucije.

Član 57.

Sva obaveštenja, opomene, zahtevi, upiti i drugi oblici komunikacije, koji su predviđeni ovim Ugovorom, smatraće se da su upućeni i uručeni u valjanoj formi, ukoliko su:

1. upućeni putem elektronske pošte na adresu naznačenu u ovom ugovoru, a u odsustvu dokaza o ranijem prijemu smatraće se da je uručena do 09:00 časova radnog dana koji sledi nakon dana slanja poruke elektronskom poštom;
2. po dostavi kad su pismena dostavljena lično;

3. po datumu navedenom u povratnici, kada su upućena kao preporučena pošiljka.

Pravo na prigovor i pritužbu
Član 58.

Korisnik ima pravo na prigovor ukoliko smatra da se Institucija/Zastupnik/Distributer ne pridržavaju odredaba zakona, drugih propisa, ovih OUP, Tarifnika naknada za platne usluge i 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, Institucija nije u obavezi da isti razmatra, ali ga može razmotriti i/ili prihvati ukoliko smatra da je osnovan.

Korisnik može podneti prigovor lično u poslovnim prostorijama Institucije/Zastupnika/Distributera, poštom, elektronskom poštom na adresu: office@transaks.rs, kao i putem kontakt forme na internet stranici www.transaks.rs.

Član 59.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Institucijom/, Zastupnikom Institucije ili Distributerom 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.

Institucija je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku, najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

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 sudskega sporu, NBS podnese pritužbu u pisanoj formi, u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje.

Uz pritužbu NBS, Korisnik je dužan da dostavi i prigovor upućen Instituciji, odgovor Institucije, kao i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe.

Član 60.

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 Institucije 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 zakonodavstva kojim su regulisana prava korisnika finansijskih usluga.

Zaštita podataka o ličnosti
Član 61.

Na postupanje Institucije 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.

Institucija obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira, a koji su u funkciji obavljanja delatnosti pružanja platnih usluga u skladu sa Obavezujućim pravilima o zaštiti podataka o ličnosti, koja su Korisnicima dostupna na sajtu Institucije.

Poslovna tajna

Član 62.

Poslovna dokumentacija, sve transakcije i promene na platnim računima i/ili Digitalnom novčaniku i dosjedi Korisnika smatraju se poslovnom tajnom, u smislu zakona kojim je regulisana zaštita poslovne tajne.

Institucija, rukovodstvo Institucije, zaposleni ili ugovorom angažovani od strane Institucije koji zbog prirode svog posla imaju pristup podacima ne smeju trećim licima saopštavati ili na drugi način učiniti dostupnim ove podatke, niti im posredno ili neposredno omogućiti pristup tim podacima. Obaveza čuvanja poslovne tajne navedenih lica ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarili pristup podacima koji su predmet poslovne tajne.

Član 63.

Izuzetno, poslovna tajna se može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke, odnosno omogućiti pristup podacima:

1. ukoliko je lice na koje se ovi podaci odnose prethodno dalo pismeni pristanak;
2. ukoliko, radi vršenja nadzora, to zahteva organ koji vrši nadzor nad Institucijom;
3. na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda, tužilaštva ili drugog nadležnog organa (npr. ministarstvo nadležno za unutrašnje poslove i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca);
4. za potrebe poreske uprave ili organa nadležnog za kontrolu deviznog poslovanja, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njihove nadležnosti;
5. u vezi s postupkom izvršenja ili obezbeđenja na imovini Korisnika, na osnovu zahteva suda, javnog izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku;
6. ako je to u drugim slučajevima propisano zakonom.

Sprečavanja pranja novca i finansiranje terorizma

Član 64.

Institucija, kao obveznik zakona kojim je regulisano sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, ima pravo i obavezu da od Korisnika pribavlja dokumentaciju i informacije potrebne za ispunjavanje svojih zakonom propisanih obaveza, sve u skladu sa internim pravilima koje je odobrila NBS, kao nadležni organ koji vrši nadzor nad poslovanjem institucija elektronskog novca.,

Član 65.

Institucija ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Korisnikom, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika, ukoliko to nalaže propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Institucija je u obavezi da u cilju ispunjavanja svojih zakonom propisanih obaveza privremeno obustavi isporuku usluga, delimično ili u celosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist Korisnika, ukoliko Korisnik po zahtevu Institucije, u ostavljenom ili razumnoj roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi i nameni poslovnog odnosa, odnosno transakcije koju obavlja preko Institucije, pri čemu Institucija neće biti odgovorna za štetu koju Korisnik pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

Prelazne i završne odredbe

Član 66.

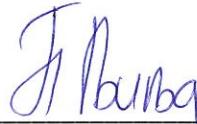
Na sve što nije regulisano ovim OUP, Tarifnikom naknada za platne usluge i Terminskim planom, ugovorom sa Korisnikom i drugim sastavnim delovima okvirnog ugovora, primenjuju se odredbe važećih zakona kojima se regulišu platne usluge, prava korisnika finansijskih usluga, obligacioni odnosi i sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, kao i drugih imperativnih odredbi zakona i podzakonskih propisa.

Član 67.

Ovi OUP stupaju na snagu u roku od 2 (dva) meseca od dana donošenja. Stupanjem na snagu ovim OUP, OUP od dana 01.03.2019. godine prestaju da važe.

U Beogradu, dana 22.02.2024. godine

TRANSAKS D.O.O. BEOGRAD



Direktor Ljilja Pavlović

