

Shodno Zakonu o platnim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 139/2014 i 44/2018), i na osnovu člana 9. Odluke o osnivanju društva Alta Pay Group doo Beograd, sa sedištem na adresi Ugrinovačka 212, lokal 1, Beograd – Zemun, matični broj: 21035254 (dalje: „Alta Pay“ ili „Institucija“), direktor Tatjana Bundalo donosi:

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA INSTITUCIJE ELEKTRONSKOG NOVCA  
ALTA PAY GROUP DOO BEOGRAD  
O PRIHVATANJU PLATNIH KARTICA I INSTANT PLAĆANJA (E-TRGOVINA)  
ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE**

## I OPŠTE ODREDBE

Ovim Opštim uslovima poslovanja Alta Pay-a o pružanju E-trgovina usluge za pravna lica i preduzetnike (dalje: „OUP“), uređuju se opšti uslovi pružanja usluge prihvatanja platnih kartica i instant plaćanja (IPS), kao bezgotovinskog načina plaćanja na e-trgovina prodajnim mestima korisnika putem elektronskih kanala podržanih od strane Alta Pay-a (dalje: „E-trgovina“).

Podaci o Alta Pay-u su sledeći:

Poslovno ime:	<b>ALTA PAY GROUP DOO BEOGRAD</b>
Adresa:	Beograd- Zemun, Ugrinovačka 212, lokal 1
Matični broj:	21035254
PIB:	108618034
Šifra delatnosti:	6419-ostalo monetarno poslovanje
e-mail:	<a href="mailto:office@altapay.rs">office@altapay.rs</a>
Web adresa:	<a href="http://www.altapay.rs/">//www.altapay.rs/</a>
Broj telefona	+381 11 3131 600

Alta Pay je ovlašćena za izdavanje elektronskog novca i pružanje sledećih platnih usluga u skladu sa Rešenjem IO Narodne banke Srbije broj 15 od 08.06.2023. godine, kojim su zamenjene sve prethodne dozvole Narodne banke Srbije o pružanju platnih usluga, i to Rešenje IO NBS broj 82 od 10.11.2016. godine, Rešenje IO NBS broj 71 od 10.05.2018. za dopunu dozvole za pružanje platnih usluga i Rešenje IO NBS broj 83 od 10.06.2021. godine za dopunu dozvole za pružanje platnih usluga i to:

1. Usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
2. Usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
3. Usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to (1) transferom odobrenja, (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje, (3) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
4. Usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom za obezbeđenje plaćanja registracije vozila, odobrenim korisniku platnih usluga i to (1) transferom odobrenja, (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje, (3) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;

5. Usluge izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga 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 – Alta Brzi keš;
6. Usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg pružalac platnih usluga primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta.

Alta Pay posluje kao hibridna institucija elektronskog novca, i pored napred pomenutih rešenja NBS koji se odnose na pružanje platnih usluga, Alta Pay je upisana u registar ovlašćenih menjača i njen jedinstveni broj je 5814 od 01.08.2014. godine sa dozvolom za obavljanje menjačkih poslova.

Nadzor nad pružanjem platnih usluga, odnosno celokupnim poslovanjem Alta Pay-a, vrši Narodna Banka Srbije, Beograd, Nemanjina br. 17, 11000 Beograd, [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs).

## II ODNOS IZMEĐU OUP ZA E-TRGOVINA USLUGU I OUP ZA PLATNE USLUGE

OUP za E-trgovina uslugu smatraju se posebnim opštim uslovima u odnosu na OUP-a za platne usluge, a primenjuje se zajedno sa OUP-om za platne usluge.

U slučaju bilo kakve neusklađenosti između odredbi Ugovora zaključenog između Alta Pay-a i korisnika, zatim OUP-a za E-trgovina uslugu i OUP-a za platne usluge, primenjuju se odredbe zaključenog Okvirnog ugovora i OUP-a za E-trgovina uslugu.

## III DEFINICIJE

**Institucija** - označava instituciju elektronskog novca Alta Pay Group doo Beograd (Zemun), Ugrinovačka br. 212, lokal 1, matični broj: 21035254, PIB:108618034, koga zastupa direktor Tatjana Bundalo;

**Platna usluga e-trgovina** - označava prihvatanje platnih instrumenata i instant plaćanja u cilju kupovine robe ili usluga na internet sajtu Korisnika (Trgovca / primaoca plaćanja) i prenos sredstava na platni račun korisnika platnih usluga (član 4. stav 1. tačka 3) i 5) Zakona o platnim uslugama;

**E- trgovina** podrazumeva proces kupovine i prodaje roba i usluga koje se obavljaju putem interneta;

**Transakcija E-trgovina** je platna transakcija nastala korišćenjem platnih instrumenata posredstvom interneta ili drugih elektronskih kanala podržanih uslugom e-trgovine;

**Platna kartica** je instrument bezgotovinskog plaćanja koji omogućava plaćanje robe i usluga i podizanje gotovine, odnosno iniciranje platne transakcije;

**IPS** označava sistem instant plaćanja kao vrste transfera odobrenja;

**Kupac (Platilac)** je kupac, korisnik platne kartice ili IPS-a na E-trgovina prodajnom mestu Korisnika, čije su ime, prezime i drugi podaci upisani na fizičkoj ili elektronskoj kartici, odnosno donosilac kartice (koji izdaje platni nalog radi izvršenja transakcije) ukoliko se radi o no-name kartici na kojoj ime nije obavezan element;

**Korisnik je trgovac** – pravno lice ili preduzetnik, koji je zaključenjem okvirnog ugovora o pružanju usluge E-trgovina sa Institucijom omogućio prodaju proizvoda/usluga na svom E-trgovina prodajnom mestu prihvatanjem platnih instrumenata zasnovanih na platnim karticama i IPS;

**E-Trgovina prodajno mesto** (u daljem tekstu: „EPM“) je prodajno mesto Korisnika umreženo na internet putem koga je omogućena kupovinu proizvoda i usluga koje dati Korisnik nudi uz bezgotovinski način plaćanja putem elektronskih kanala. Predstavlja softversko rešenje putem koga se EPM identifikuje u sistemima Institucije i koje omogućava komunikaciju EPM i sistema za procesiranje i autorizaciju transakcija e-trgovine. Na ovaj način se omogućava izvršenje platne transakcije nastale korišćenjem platnog instrumenta posredstvom elektronskih kanala, a koje Korisnik prihvata kao bezgotovinski način plaćanja;

**Okvirni ugovor o prihvatanju platnih kartica i instant plaćanja na internet prodajnim mestima (e-trgovina)** (dalje: „Okvirni ugovor“) – označava Okvirni ugovor o pružanju E-trgovina usluge, koji čine:

- Tehničko uputstvo za integraciju internet prodavnice na MSU;
- Prilog 1 – Ponuda.
- Prilog 2 – Pregled obaveznih informacije za Trgovca u skladu sa članom 16. Zakona o platnim uslugama.
- Prilogu 3 – Uputstvo za rad EPM „Alta Pay Group doo Beograd.
- Prilog 4 – Opšti uslovi poslovanja institucije elektronskog novca „Alta Pay Group doo Beograd“ o prihvatanju platnih instrumenata i instant plaćanja (e-trgovina) za pravna lica i preduzetnike sa Tarifom i Terminskim planom.
- Prilog 5 – Opšti uslovi poslovanja institucije elektronskog novca „Alta Pay Group doo Beograd“ sa Terminskim planom.

**Autorizacija** je proces kojim se vrši odobravanje platne transakcije izvršene platnim instrumentom po zahtevu Kupca-platioca;

**Zbirni izveštaj** je izveštaj koji predstavlja zbirni iznos svih platnih transakcija nastalih korišćenjem platnih kartica za svaki dan kada su obavljene platne transakcije na prodajnom mestu Korisnika;

**Virtuelni POS** je elektronski medij-skup hardvera i softvera koji služi za prihvatanje transakcija platnim instrumentima zasnovanim na platnim karticama u e-trgovina okruženju;

**Payment Gateway (PGW)** je softver za realizaciju online plaćanja koji omogućava obradu transakcija, odnosno plaćanje putem platnih kartica u okviru e trgovine;

**MSU PGW** je softver odnosno interfejs koji služi za komunikaciju između EPM i sistema za procesiranje i autorizaciju transakcije e-trgovina;

**Interfejs - softver** koji omogućava komunikaciju između e trgovina prodajnog mesta i PGW-ja u cilju izvršenja e trgovina transakcija iniciranih na EPM Trgovca;

**Kredencijali** su sredstva za autentifikaciju EPM na PGW-u;

**Acquiring banka** – Banka prihvatilac platnih kartica;

**Aktiviranje usluge** – skup aktivnosti kojima se omogućava prihvatanje platnih kartica na e trgovina prodajnom mestu Korisnika;

**Recurring** je Pretplata, plaćanje koje se ponavlja u zadatom periodu;

**Preautorizacija** je Autorizacija kartice, čekanje na odobrenje, ili preauth;

**Postautorizacija** je Odobrenje transakcije (delimično ili u celosti) ili postauth;

**Rasknjižavanje** je Obrada odobrenih/finaliziranih transakcija na kraju dana ili poravnanje;

**Otkaz rezervacije** je Transakcija kojom se vrši povraćaj sredstava kupcu pre dnevne obrade odnosno rasknjižavanja - tip transakcije kojom se rezervisana sredstva kod kupca oslobađaju usled nemogućnosti ispunjavanja traženih usluga od strane Korisnika (npr. nepostojanja robe na lageru ili drugih uslova), ili odustajanja kupca od same transakcije (npr. usled nemogućnosti isporučivanja celokupne narudžbe od strane Korisnika);

**Povraćaj sredstava** je Transakcija kojom se vrši povraćaj sredstava (delimično ili u celosti) kupcu kada je već završena dnevna obrada, odnosno rasknjižavanje;

**Uputstvo za rad E-trgovina prodajnog mesta** je dokument, kojim se definišu obaveze Korisnika i pravila za rad EPM-a;

**3D secure** označava višestruki nivo bezbednosti kod transakcija platnim karticama na internet mreži;

**TRANSACTION\_ID** je Referentni ID transakcije i predstavlja oznaku, ili drugi podatak koji Institucija dodeljuje platiocu u cilju identifikacije pojedinačne platne transakcije. IEN TRANSACTION\_ID kao jedan od elemenata Potvrde za plaćanje Korisniku predočava i dostavlja nakon realizovanog procesa odobrenja plaćanja, odmah nakon prijema informacije o ishodu plaćanja (uspešno/neuspešno) od PGW-a, u odgovarajućoj web formi, kao i u formi elektronske pošte na adresu prethodno registrovanu u procesu naručivanja, a u skladu sa članovima 22, stav 2, tačka 1 i 23, stav 1, tačka 1 Zakona o platnim uslugama.

**AUTH CODE** - predstavlja autorizacioni ključ;

**JIB** predstavlja jedinstveni broj svake prihvaćene porudžbine koji se kreira na EPM Korisnika a naknadno jednoznačno i precizno uparuje sa parametrima koji će biti dodeljeni u procesu plaćanja i to: TRANSACTION\_ID i AUTH\_CODE;

**Poslovni dan** je svaki radni dan osim: subote, nedelje, praznika i neradnih dana (prema važećim propisima Republike Srbije).

## IV USLOVI KORIŠĆENJA PLATNE USLUGE E-TRGOVINA

### 4.1. Opšte informacije

Informacije o ponudi E-trgovina usluge dostupne su u poslovnoj mreži Institucije i na internet stranici Institucije ([www.altapay.rs](http://www.altapay.rs)).

Za ugovorenu E-trgovina uslugu Institucija će Korisniku omogućiti korišćenje usluge u obimu i na način naveden u Uputstvu za rad E-trgovina prodajnog mesta i Okvirnom ugovoru.

Institucija zadržava pravo izmene vrste, obima i sadržaja E-trgovina usluge, te uvođenja novih vrsta E-trgovina usluge. Svaka promena vrste, obima i sadržaja i/ili uvođenja E-trgovina usluge biće objavljena na internet stranicama Institucije ([www.altapay.rs](http://www.altapay.rs)) i sprovedena u skladu sa zakonom.

Servis je dostupan Kupcu 24 (dvadesetčetiri) sata dnevno, 7 (sedam) dana u nedelji, u obimu i na način koji je utvrđen Spiskom i Uputstvom, odredbama Ugovora i ovog OUP-a za E-trgovina usluge.

#### **4.2. Izvršenje platnih transakcija putem E-trgovina usluge**

Vreme prijema naloga za plaćanje jeste trenutak u kojem je kupac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Institucija sprovela neophodan postupak autentifikacije.

Primljeni nalog će Institucija izvršiti uz uslov da je od EPM Korisnika kao primaoca plaćanja primila platni nalog.

Institucija će primljeni nalog izvršiti u skladu sa uslovima kartičarske organizacije.

#### **4.3. Informisanje u predugovornoj fazi i ponuda**

Institucija je dužna da Korisniku, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi Okvirnog ugovora.

Institucija će to učiniti korišćenjem odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije, oglašavanja i komunikacije koja mora biti u pisanoj formi, na način koji će Korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i mogućnost da uporedi ponude različitih pružaoaca platnih usluga i izabere onu koja mu bude najviše odgovarala.

Institucija je dužna da Korisniku pruži informacije na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje Platne usluge E-trgovina.

Institucija dostavlja informacije na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka (*sms, e-mail, eksterni nosač podataka*).

Ukoliko je zainteresovan za korišćenje Platne usluge E-trgovina, Korisnik podnosi Instituciji zahtev za omogućavanje korišćenja navedene usluge sa poslovnim upitnikom na propisanom obrascu Institucije. Institucija zadržava pravo da zahteva i dodatnu dokumentaciju od potencijalnog Korisnika, a koja je neophodna za uspostavljanje saradnje, naročito usled zahteva Acquiring banke.

Institucija vrši interne provere nakon čega odlučuje o zahtevu Korisnika.

Za uspostavljanje poslovne saradnje Korisnik mora ispunjavati sledeće uslove:

- da je registrovan kao aktivan preduzetnik ili pravno lice na teritoriji Republike Srbije;
- da nad njim nije pokrenut postupak stečaja ili likvidacije i da mu račun nije u blokadi;
- da se ne nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
- da je dostavljen biznis plan za EPM realan, ostvariv i u skladu sa finansijskim potencijalom Trgovca.

Institucija može odbiti zahtev Korisnika, ukoliko se proverom ustanovi da Korisnik ima lošu poslovnu reputaciju, ako utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma ili Acquiring banka ne odobri stupanje u konkretni poslovni odnos.

Ukoliko sa aspekta provera koje sprovodi Institucija, Korisnik ispunjava uslove za dalje sprovođenje procesa uspostavljanja saradnje, Institucija formira i dostavlja ponudu Korisniku. Ponuda mora sadržati sve uslove za pružanje platne usluge i detaljne informacije i podatke o svim naknadama koje se naplaćuju Korisniku.

Po prihvatu ponude od strane Korisnika i dobijanju saglasnosti od strane Acquiring banke za uspostavljanje saradnje/aktiviranje usluge, pristupa se zaključenju Okvirnog ugovora. Ponuda koja je prihvaćena čini sastavni deo Okvirnog ugovora.

Korisnik je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje E-trgovina usluge.

### **4.3. Okvirni ugovor o prihvatanju platnih kartica i instant plaćanja na internet prodajnim mestima (e-trgovina)**

#### **4.3.1. Predmet i sadržina Okvirnog ugovora**

Okvirnim ugovorom definišu se međusobna prava, obaveze i odgovornosti Ugovornih strana u pogledu pružanja usluga prihvatanja načina plaćanja platnim instrumentima i IPS-om, kao bezgotovinskog načina plaćanja na EPM Korisnika putem elektronskih kanala podržanih od strane Institucije, a sve u skladu sa uslovima definisanim Okvirnim ugovorom.

#### **4.3.2. Obaveze Institucije**

Institucija je dužna da:

- Omogućava pružanje Platne usluge e-trgovina saglasno odredbama Okvirnog ugovora;
- Dostavi Korisniku MSU GTW softver za komunikaciju sa sistemom za procesiranje internet transakcija;
- Dostavi Korisniku opis interfejsa za izvršenje transakcije e -trgovina koji će Trgovac integrisati u svoje EPM;
- Obezbeđuje Korisniku kredencijale za izvršenje transakcije e-trgovina u test okruženju;
- Obezbeđuje Korisniku kredencijale za izvršenje transakcije e-trgovina u produkcionom okruženju;
- Organizuje tehničku podršku Korisniku namenjenu pravilnom korišćenju MSU aplikacije;
- Korisniku obezbeđuje Uputstva za rad i ostale administrativne preduslove koji će mu omogućiti naplatu robe i usluga platnim karticama na EPM;
- U slučaju izmena dostavljenog Uputstva za rad ili Opštih standarda pružanja platne usluge EPM, dostavi Korisniku novu verziju u elektronskoj ili pisanoj formi, najkasnije u roku od 15 dana pre početka njihove primene, odnosno roku od 2 meseca ako je Korisnik preduzetnik;
- Korisniku prenese isplaćena sredstva umanjena za troškove korišćenja sistema Institucije i dostavlja analitiku isplaćenog prometa, u skladu sa Okvirnim ugovorom;
- Prema svojim mogućnostima inovira e-trgovina uslugu i Trgovcu nudi nove funkcionalnosti u skladu sa trendovima i pravilima kartičarskih organizacija;
- Vršiti kontrolu, usaglašavanje prometa Korisnika na osnovu dostavljenog Zbirnog izveštaja Acquiring banke prihvatioca platnih kartica;
- Na osnovu izvršenog usaglašavanja, izrađuje obračun i analitiku prometa za svaki pojedinačni EPM Korisnika u skladu sa međusobnim ugovornim obavezama;
- Korisniku, nakon isplate prometa dostavlja Izveštaj o prometu (analitiku isplaćenog prometa) na prijavljenu email adresu Korisnika. Izveštaj sadrži informacije o svakoj pojedinačnoj platnoj transakciji iniciranoj na EPM-u Korisnika;
- Osigurava Korisniku sve potrebne elemente za pristup i korišćenje E-trgovina usluge u okviru radnog vremena usluge, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća ili drugih neočekivanih događaja, o čemu će bez odlaganja obavestiti Korisnika.

U svim slučajevima kada se utvrdi da je platna transakcija nastala suprotno odredbama Okvirnog ugovora, ili kao rezultat zloupotrebe, odnosno greške ili propusta Korisnika, Institucija ima pravo da:

- umanji naredna plaćanja za tako nastalu platnu transakciju,
- ne plati Korisniku tako nastalu platnu transakciju,
- zatraži od Korisnika povraćaj plaćenih sredstava, te da po takvim platnim transakcijama nema nikakvih daljih finansijskih obaveza.

#### 4.3.3. Obaveze Korisnika

U skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, Korisnik se obavezuje da:

- na svojim EPM, vrši prodaju roba/usluga prihvatanjem platnih kartica, u skladu sa uslovima i pravilima predviđenim Okvirnim govorom. Robe i usluge moraju biti dozvoljene i u skladu sa pozitivno pravnim propisima Republike Srbije;
- vrši prodaju roba/usluga korisnicima platnih instrumenata na svom EPM po ceni koja je istovetna ceni koja važi za gotovinsku ili bilo koju drugu vrstu/metod plaćanja, odnosno da ni pod kojim uslovima kupcima ne prodaje robu/pruža usluge po višim cenama;
- obezbedi ispunjenje standarda, odnosno skupa zahteva u cilju omogućavanja prihvatanja platnih kartica, a u skladu sa Uputstvom za rad EPM, kao i Opštim standardima za pružanje platne usluge E-trgovina, a koji dokumenti predstavljaju sastavni deo Ugovora;
- obezbedi eksplicitnu i nedvosmislenu izjavu Kupca da je upoznat i saglasan sa (opštim) uslovima kupovine objavljenim na EPM. Korisnik je u obavezi da Kupcu onemogući plaćanje ukoliko nije dao saglasnost na opšte uslove;
- Korisnik je u obavezi da koristi „3dsecure“ ukoliko konkretni kartični sistem omogućava njegovu upotrebu ili druge vrste usluga koje obezbeđuju viši nivo bezbednosti informacija.
- da vrši prodaju roba/usluga Kupcima u skladu sa uslovima i pravilima iz ovog Ugovora, u skladu sa svim pozitivnim propisima koji regulišu promet roba i usluga i finansijsko poslovanje i u skladu sa pravilima plaćanja platnim karticama propisanim od strane kartičarskih organizacija;
- da se u svom poslovanju uvek stara o dobroj poslovnoj reputaciji i ugledu Institucije, te da se pridržava odredaba Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon), Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 36/2011 i 139/2014), Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018), Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma ("Sl. glasnik RS", br. 113/2017 i 91/2019), i Zakonom o ograničavanju raspolaganja imovinom u cilju sprečavanja terorizma i širenja oružja za masovno uništenje ("Sl. glasnik RS", br. 29/2015, 113/2017 i 41/2018), podzakonskim aktima donetim na osnovu Zakona i smernicama za primenu odredaba Zakona;
- da u pisanoj formi na propisanom obrascu potvrdi Instituciji prijem kredencijala za pristup produkcionom portalu PGW;
- da u slučaju gubitka ili blokade kredencijala za izvršenje produkcionih transakcija ili pristup produkcionom portalu PGW-a, dostavi odgovarajući zahtev Instituciji na propisanom obrascu, koji će nakon prijema izvršiti potrebne aktivnosti u cilju dodeljivanja i dostave produkcionih kredencijala Korisniku;
- obavesti Instituciju o nastupajućoj nameri prodaje novih proizvoda / usluga, pod uslovom da isti odstupaju po vrsti i karakteristikama od aktuelnih, radi dobijanja saglasnosti Institucije;
- ukoliko u toku važenja Okvirnog ugovora dođe do promene Uputstva za rad EPM, izmenjena uputstva primeni danom kojim Institucija označi kao dan početka primene, a najkasnije u roku od 15 dana od dana kada mu je Institucija izmenjena uputstva dostavila, odnosno u roku od 2 meseca ako je Korisnik preduzetnik;

- promoviše e-trgovina uslugu Institucije u skladu sa dobrom poslovnom praksom, kako drugim privrednim društvima zainteresovanim za ovaj vid prodaje, tako i Korisnicima platne kartice;
- da izvrši implementaciju MSU PGW softwera i sprovede testne slučajeve u roku od 90 dana od dana potpisivanja Okvirnog ugovora;
- u pisanoj formi potvrdi prijem MSU PGW softwera i pratećih sertifikata.

Potpisivanjem Okvirnog ugovora, Korisnik se saglašava da sve transakcije e-Trgovina prihvata na sopstvenu odgovornost. Institucija nije odgovorna za transakcije nastale kao rezultat zloupotrebe ili rezultat neprihvatanja usluga od strane Korisnika.

Potpisivanjem Okvirnog ugovora, Korisnik se obavezuje da će dozvoliti Instituciji periodičnu, najavljenju ili nenajavljenju, proveru EPM Korisnika koja uključuje ali se ne ograničava na kontrolu objavljenih informacija na EPM Korisnika, kontrolu procesa kupovine na EPM Trgovca, kontrolu bezbednosnih mera implementiranih na EPM Trgovca i kontrolu procesa prodaje. O utvrđenim nedostacima Institucija obaveštava Trgovca sa predlogom korektivnih mera, koje je Trgovac implementira u najkraćem roku, a po potrebi je moguće i privremeno obustavljanje pružanja Platne usluge e-trgovina. Institucija zadržava pravo da privremeno ili trajno onemogućiti (blokira) korišćenje EPM-a Trgovca u slučaju da prilikom kontrole ustanovi nepravilnosti u radu ili posumnja da se radi o zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju platnih kartica na EPM-u Trgovca.

Sve troškove koje Trgovac može imati u cilju ispunjavanja obaveza predviđenih Okvirnim ugovorom i njegovim priložima snosi sam Trgovac.

#### **4.3.4. Sredstva obezbeđenja**

Kao sredstva obezbeđenja urednog izvršenja obaveza iz Okvirnog ugovora, Korisnik prilikom zaključenja istog predaje Instituciji sredstva obezbeđenja definisana Okvirnim ugovorom.

U slučaju da tokom važenja ovog Okvirnog ugovora Institucija aktivira sredstva obezbeđenja, Trgovac će najkasnije u roku od 3 (tri) dana dostaviti Instituciji nova sredstva obezbeđenja u skladu sa Okvirnim ugovorom.

#### **4.3.5. Pravo Korisnika na informisanje**

Korisnik ima pravo na jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanoj obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, u vidu Nacrta ugovora i to na način koji će Korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na Platne usluge E-trgovina, kao i da uporedi ponude različitih Platnih usluga E-trgovina i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

#### **4.3.6. Odgovornost**

Za vreme trajanja ovog Okvirnog ugovora ili nakon njegovog raskida ili isteka, Institucija neće biti odgovorna Korisniku po bilo kom osnovu za izgubljenu dobit i svaki drugi vid štete koju bi Korisnik mogao pretrpeti, kao i za bilo kakve kazne, penale ili sudske troškove koje bi mogle teretiti Korisnika.

Institucija nije odgovorna Korisniku za nemogućnost ili otežano pružanje platnih usluga zbog događaja koji se smatraju višom silom ili drugih vanrednih okolnosti čiji se nastanak ne može pripisati u krivicu Institucije i/ili koji nisu pod kontrolom Institucije, kao što su prestanak ili nepravilno funkcionisanje platnih ili kartičarskih sistema.



Okvirnim ugovorom Korisnik se obavezuje da će nadoknaditi svu štetu koju Institucija pretrpi usled propusta Korisnika u izvršenju Okvirnog ugovora i ne pridržavanja važećih propisa i Opštih uslova poslovanja institucije elektronskog novca „Alta Pay Group doo Beograd“ o pružanju e-trgovina platne usluge za pravna lica i preduzetnike, Opšte uslove poslovanja institucije elektronskog novca „Alta Pay Group doo Beograd“, Tehničkom uputstvu za integraciju internet prodavnice na MSU, Uputstvu za rad EPM Alta Pay.

## V REKLAMACIJE I PRIGOVORI

### 5.1. Reklamacije Korisnika

Pod reklamacijom podrazumeva se sledeće:

- Ako se Korisnik obrati Instituciji sa zahtevom za proveru i/ili korekciju realizacije transakcije izvršene na EPM-u;
- Ako se druga banka ili finansijska organizacija u zemlji ili inostranstvu obrati Instituciji povodom transakcije izvršene upotrebom platnog instrumenta na EPM-u Korisnika.

Rok za reklamaciju od strane Korisnika je 60 dana od dana sporne transakcije. Korisnik dostavlja Instituciji zahtev za reklamaciju i sve podatke potrebne za rešavanje po zahtevu u pismenoj formi na Adresa: ul. Ugrinovačka br. 212, lokal 1, Beograd-Zemun, na e-mail adresu: [office@altapay.rs](mailto:office@altapay.rs), ili predajom u poslovnicu Institucije.

Institucija će nastojati da odluku po izjavljenoj reklamaciji donese u najkraćem mogućem roku koji ne može biti duži od 15 (petnaest) dana od dana prijema reklamacije. Izuzetno, ukoliko to opravdavaju naročite okolnosti, a naročito složenost izjavljene reklamacije, Institucija može produžiti rok za donošenje odluke po prigovoru za još 15 (petnaest) radnih dana, o čemu će pismenim putem obavestiti Korisnika.

U slučaju da se reklamacija odnosi na pravne ili materijalne nedostatke prodate robe/usluge na EPM-u Korisnika, neće se smatrati reklamacijom prema Instituciji i rešavaće se u direktnom odnosu između Korisnika i Kupca, bez učešća Institucije.

Korisnik je u obavezi da na zahtev nadležne službe Institucije u roku od 3 radna dana od dana prijema zahteva, dostavi eventualne dopunske podatke o reklamiranoj transakciji.

Način i adresa dostave traženih podataka, biće specificirana u konkretnom zahtevu Institucije. Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu sa navedenim, a reklamacioni postupak zbog toga bude rešen na teret Institucije, Korisnik je u obavezi da u potpunosti nadoknadi reklamirani iznos Instituciji.

Institucija ima pravo da iznos za uplatu sa zbirnog izveštaja o prometu umanjí Korisniku za iznos reklamacije do njenog konačnog rešavanja i zadrži na svom namenskom računu, a u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija.

U slučaju da se ispostavi da je reklamacija osnovana, Institucija će izvršiti povraćaj sredstava Kupcu u roku od pet radnih dana od dana donošenja odluke o reklamaciji.

Korisnik je u obavezi da Instituciji nadoknadi sve troškove obrade reklamacija u vezi transakcija izvršenih upotrebom platnih kartica na EPM Korisnika.

### 5.2 Prigovor Korisnika

Korisnik ima pravo na pisani prigovor ukoliko smatra da se Institucija ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama i drugih propisa koji se odnose na ove usluge, Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog Ugovora.

Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa Korisnika. Po isteku ovog roka, Institucija nije u obavezi da prigovor razmatra, ali ga može razmotriti i/ili prihvatiti ukoliko smatra da je osnovan. Korisnik može podneti pisani prigovor lično u poslovnim prostorijama Institucije, poštom na adresu ul. Ugrinovačka br. 212, lokal 1, Beograd-Zemun, ili elektronskom poštom na adresu: [prigovor@altapay.rs](mailto:prigovor@altapay.rs) kao i na Internet stranici [www.altapay.rs](http://www.altapay.rs).

Kada se prigovor odnosi na neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, odnosno kada se zahteva pravilno izvršenje platne transakcije prigovor mora biti dostavljen najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Institucijom na koji se taj prigovor odnosi (naziv Korisnika i Kupca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije i slično), 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. Izuzetno, ukoliko Institucija nije u mogućnosti da dostavi odgovor u tom roku iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za 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.

## **VI INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA**

Za ugovaranje i korišćenje E-trgovina usluge, Institucija naplaćuje Korisniku naknadu skladu sa Tarifom.

Za ugovaranje i korišćenje E-trgovina usluge, Institucija može naplaćivati Korisniku mesečnu naknadu za održavanje e-trgovina prodajnog mesta.

Za aktivaciju E-trgovina usluge, Institucija može naplaćivati naknadu, nakon potpisivanja Okvirnog ugovora.

Trgovac potpisivanjem Okvirnog ugovora izjavljuje da je saglasan i ovlašćuje Instituciju da izvrši naplatu svih naknada u vezi sa korišćenjem E-trgovina usluga u skladu sa Tarifom i Ponudom.

Institucija naplaćuje naknadu za svaku pojedinačnu platnu transakciju saglasno Tarifom naknada za usluge E-trgovina.

Institucija po osnovu E-trgovina transakcija sredstva isplaćuje Trgovcu, na taj način što usaglašen iznos iz Zbirnog izveštaja, umanjen za iznos provizije, isplaćuje u roku koji je definisan Ponudom i Uputsvom za rad EPM (do 10 radnih dana od dana sačinjavanja Zbirnog izveštaja).

Izuzetno, u slučaju sumnje da je E-trgovina transakcija na EPM Trgovca u suprotnosti sa pozitivnim propisima, koji regulišu promet roba i usluga i finansijsko poslovanje, kao i pravilima u slučaju reklamacije, Institucija zadržava pravo da produži definisan rok za plaćanje (do 50 radnih dana). U ovom slučaju, za vreme vršenja provera, Korisnik je saglasan da se ima smatrati da su sredstva dostupna, u smislu člana 44 Zakona o platnim uslugama.

Institucija ima pravo da zaračuna zakonsku zateznu kamatu na iznos neplaćenih naknada zbog docnje Korisnika sa plaćanjem za period od dana kašnjenja do dana izmirenja njegovih dospelih novčanih obaveza u skladu sa okvirnim ugovorom.

## **VII INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU KORISNIKA I INSTITUCIJE**

Institucija i Korisnik mogu u okviru svoje poslovne saradnje da komuniciraju pismeno i usmeno.

Oblik komunikacije definiše se Okvirnim ugovorom zaključenim između Institucije i Korisnika.

Pisana komunikacija između Institucije i Korisnika odvija se preko adrese Institucije, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je Korisnik platnih usluga dao Instituciji.

Obaveštenja, primedbe i drugi dopisi koje Korisnik upućuje Instituciji moraju biti potpisana od strane Korisnika ili njegovog zakonskog zastupnika.

Institucija ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika ili treća lica zbog toga što Korisnik nije primio neko njeno obaveštenje ili bilo koji dopis koji je upućen na poslednju adresu o kojoj je obavestio Instituciju.

Korisnik je u obavezi da podnese Zahtev za izmenu podataka (na obrascu koji će mu po zahtevu biti dostavljen od strane Institucije) u roku od 3 dana, u slučaju kada je došlo do promene:

- podataka o pravnom licu (adresa i poslovno ime) ili preduzetniku;
- podataka o EPM Korisnika i to URL i naziv;
- računa za isplatu prometa ostvarenog na EPM;
- kontakt podataka Korisnika;

Institucija ne može snositi nikakvu pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika ili treća lica zbog toga što je Korisnik propustio da u određenim roku dostavi Instituciji podatke i informacije od bitnog značaja za njegov poslovni odnos sa Institucijom.

Korisnik ima pravo da u svakom trenutku da traži od Institucije odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu i tumačenje ovih Opštih uslova poslovanja.

Institucija je dužna da pruža informacije Korisniku pre i posle potpisivanja Okvirnog ugovora i da na postavljena pitanja Korisniku pruži precizne, jasne i nedvosmislene odgovore, u skladu sa Okvirnim ugovorom zaključenim između Institucije i Korisnika.

Institucija je u obavezi da u poslovnim odnosima sa Korisnicima postupa sa profesionalnom i dužnom pažnjom i da u pismenoj formi odgovori na pismene prigovore Korisnika u skladu sa zakonom.

Korisnik ima pravo da od Institucije traži kopiju Okvirnog ugovora i podatke o iznosu dugovanja ili potraživanja prema Instituciji po osnovu zaključenih pravnih poslova, kao i druge podatke koji su od uticaja na ova dugovanja i potraživanja i njihovo plaćanje, odnosno naplatu.

## **VIII IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA PUTEM E-TRGOVINA PLATNE USLUGE**

### **8.1. Primena odredaba iz OUP-a za platne usluge**

Institucija pruža uslugu prihvatanja platnih kartica kao platnih instrumenata i IPS-a na osnovu kojih pružalac platnih transakcija primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija preko interneta, uz usluge bezgotovinskog platnog prometa (prenosa sredstava sa računa na račun), a sve u sklopu integralne usluge agregacije transakcije E-trgovine za pravna lica i preduzetnike, odnosno male i srednje internet Trgovce na teritoriji Republike Srbije.

Odredbe koje se odnose na korišćenje TRANSACTION\_ID-a, davanje saglasnosti za izvršenje platnog naloga, opoziv platnog naloga, vreme prijema platnog naloga, roka za izvršenje platnog naloga i drugih relevantnih pitanja u kontekstu pružanja platne usluge iz člana 4. stav 1. tačka 5) Zakona o platnim uslugama propisani su Prilogom 2. Okvirnog ugovora – obavezne informacije za Trgovca u skladu sa članom 16. Zakona o platnim uslugama.

Odredbe o odgovornosti za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, zatim za korišćenje TRANSACTION\_ID-a, regulisane su Opštim uslovima poslovanja za platne usluge.

## **8.2. Blokada E-trgovina usluge**

Institucija može da onemogući privremeno ili trajno korišćenje EPM-a Korisnika u slučaju da posumnja da se radi o zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju platnih kartica na EPM-u Korisnika.

## **IX USLOVI ZA IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA**

### **9.1. Izmene Okvirnog ugovora**

Sve izmene i dopune Okvirnog ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj formi izuzev onih koje su u korist Trgovca i koje se prema propisima mogu menjati i primenjivati odmah i bez prethodne saglasnosti Trgovca.

Ako Institucija predloži izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, dužna je da Korisniku dostavi predlog tih izmena i dopuna, najkasnije 15 dana Korisniku pravnom licu, odnosno najkasnije 2 (dva) meseca Korisniku preduzetniku, sa kojima se Korisnik može saglasiti i pre predloženog dana početka njihove primene.

Smatra se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora ako pre dana početka primene istih nije obavestio Instituciju da sa predlogom nije saglasan, o čemu je Institucija dužna da ga obavesti prilikom dostavljanja predloga izmena i dopuna.

Institucija je dužna da istovremeno sa dostavljanjem predloga izmene i dopune Okvirnog ugovora, obavesti Korisnika o pravu da pre početka primene predloženih izmena i dopuna Okvirnog ugovora, isti raskine bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako Korisnik ne prihvata predlog.

Ukoliko se Trgovac ne saglasi sa predloženim izmenama i dopunama, može raskinuti Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova Instituciji, dostavljanjem izjave o raskidu okvirnog ugovora Instituciji u pisanoj formi, neposredno u poslovnim prostorijama Institucije, ili putem pošte na adresu sedišta Institucije, ne kasnije od isteka roka koji je određen za početak primene izmene i dopune Okvirnog ugovora.

### **9.2. Raskid Okvirnog ugovora**

Okvirni ugovor zaključuje se na neodređeno vreme. Korisnik može raskinuti Okvirni ugovor, ali uvek uz otkazni rok od mesec dana, nevezano za razlog raskida. Ako Korisnik raskine ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida ugovora, a ako je takva naknada plaćena unapred, pružalac platnih usluga dužan je da korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Institucija može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor uz otkazni rok od dva meseca kada je Korisnik preduzetnik, odnosno uz otkazni rok od 15 dana kada je Korisnik pravno lice.

Institucija može jednostrano raskinuti Ugovor, bez otkaznog roka u sledećim slučajevima:

- Korisnik krši odredbe Okvirnog Ugovora, Opštih uslova poslovanja institucije elektronskog novca „Alta Pay Group doo Beograd“ o pružanju e-trgovina platne usluge za pravna lica i preduzetnike, Opšte uslove poslovanja institucije elektronskog novca „Alta Pay Group doo Beograd“, Tehničko uputstvo za integraciju internet prodavnice na MSU, Uputstvu za rad EPM Alta Pay;
- Korisnik se ne pridržava propisa Republike Srbije, a posebno propisa koji regulišu materiju platnih usluga i sprečavanja pranja novca ili finansiranja terorizma, te zaštitu podataka o ličnosti;
- Ukoliko Korisnik prodaje i reklamira robu i usluge, čija ponuda, prodaja ili isticanje narušavaju moralne vrednosti, a naročito ukoliko nudi robu i usluge koji su zabranjeni za promet u Republici Srbiji;
- Ukoliko Korisnik ne plaća Instituciji mesečnu naknadu za korišćenje Platne usluge e-trgovina;
- Ukoliko se u postupku nadzora i kontrole od strane Institucije i/ili nadležnog državnog organa utvrde nepravilnosti i propusti u radu odnosno poslovanju Korisnika u vezi sa pružanjem usluga iz Okvirnog ugovora, koje su takve prirode da dovode u pitanje dalje ostvarivanje svrhe ovog Ugovora;
- da Korisnik ili neka treća strana podnese predlog za pokretanje postupka stečaja, reorganizacije ili likvidacije nad Korisnikom.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora, Korisnik je dužan da Instituciji plati naknadu samo za E-trgovina uslugu pruženu do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Institucija je dužna da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Korisnik može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Okvirnog ugovora, koje nisu prethodno dostavljene - utvrde ništavim.

## **X INFORMACIJE O ZAŠTITI PRAVA KORISNIKA**

### **10.1. Zaštita Korisnika**

#### **10.1.1. Pravo na prigovor**

Korisnik ima pravo na pismeni prigovor Instituciji u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, ako smatra da se Institucija ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, OUP-a za platne usluga, OUP-a za E-trgovina uslugu ili dobrih poslovnih običaja, koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog sa Trgovcem.

Korisnik može podneti Prigovor na rad Institucije u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama Institucije, poštom, preko internet prezentacije Institucije, odnosno mail-om, koji Prigovor je Institucija dužna da primi i da Korisniku na njegov zahtev, izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i zaposlenog Institucije koje je taj prigovor primilo.

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

Izuzetno ako Institucija, iz razloga koji ne zavise od njene volje, ne može da dostavi odgovor u roku iz prethodnog stava – taj rok može se produžiti najviše za 15 (petnaest) dana, o čemu je Institucija dužna da pismeno obavesti Korisnika u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema Prigovora.

Odgovor Institucije treba da bude potpun, jasan i razumljiv za Korisnika, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu njegove osnovanosti.

Ako Institucija Prigovor oceni kao osnovan, obavestiće Korisnika o toj oceni, kao i o tome da li su razlozi zbog kojih je Prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Institucija je dužna da u Odgovoru ukaže Korisniku – pravnom licu na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj Banci Srbije.

Institucija ne može Korisniku podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Prigovor se podnosi na adresu Institucije:

**Alta Pay Group doo Beograd,  
Ulica Ugrinovačka 212, lokal 1, 11080 Beograd-Zemun  
ili putem e-mail: [office@altapay.rs](mailto:office@altapay.rs)**

#### **10.1.2. Pravo na pritužbu Narodnoj Banci Srbije**

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 (petnaest) dana, niti mu je dostavljeno obaveštenje o produžetku roka za odgovor – Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj Banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi, ako smatra da se Institucija ne pridržava odredaba Ugovora, OUP-a za platne usluge, OUP-a za E-trgovina uslugu, zakona i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge ili dobrih poslovnih običaja, koji se odnose na te usluge ili obaveze iz Okvirnog ugovora.

#### **10.1.3. Vansudsko rešavanje sporova**

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Korisnika i Institucije može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna Banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu, koji je prihvatila druga strana.

Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 5 (pet) dana od dana dostavljanja tog predloga.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku.

#### **10.1.4. Način podnošenja pritužbe i postupanje Narodne Banke Srbije po pritužbi Korisnika**

Ako je nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku Korisnik može u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu – u pismenoj formi, poštom ili elektronskom poštom (imejlom) na adresu za prijem elektronske pošte Narodne Banke Srbije označenu na njenoj internet prezentaciji, a uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio Instituciji, odgovor (ako ga je Institucija dostavila) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Korisnik može podneti pritužbu na adresu: NARODNA BANKA SRBIJE, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd, ili putem internet prezentacije na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Pritužba na postupanje davaoca finansijskih usluga.

Najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema pritužbe, Narodna Banka Srbije će dopisom zatražiti od Institucije da se izjasni o navodima iz pritužbe, o čemu će istovremeno obavestiti Korisnika.

Institucija je dužna da se o navodima iz pritužbe izjasni u pismenoj formi u roku koji Narodna Banka Srbije odredi u dopisu a koji ne može biti duži od 8 (osam) dana od dana prijema tog dopisa, kao i da dostavi dokaze kojima se potvrđuju navodi iz izjašnjenja.

Po prijemu izjašnjenja, odnosno po proteku roka, Narodna Banka Srbije može od Institucije zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu.

Narodna Banka Srbije obaveštava Korisnika o nalazu po pritužbi najkasnije u roku od 3 (tri) meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj rok se može produžiti za najviše 3 (tri) meseca, o čemu je Narodna Banka Srbije dužna da Korisnika pismeno obavesti pre isteka roka od 3 (tri) meseca od dana prijema pritužbe.

Ako je u toku postupanja po pritužbi Korisnika, pokrenut postupak posredovanja – Narodna Banka Srbije zastaće s postupanjem po toj pritužbi, odnosno obustaviće to postupanje ako je postupak posredovanja okončan sporazumom.

Narodna Banka Srbije sprovodi postupak posredovanja bez naknade.

#### **XI TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA**

Korisnik je izričito saglasan u skladu sa pozitivnim propisima, da Institucija ima pravo da podatke iz Okvirnog ugovora, podatke o Korisniku i njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini dosije uz Okvirni ugovor, kao i druge podatke koji se u skladu sa internim aktima Institucije smatraju poslovnom tajnom, te podatke o obavezama po Okvirnom ugovoru i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanju ugovornih odredbi, prosledi članovima organa Institucije, zaposlenima u Instituciji, spoljnom revizoru Institucije, drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Institucija ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima, a koji su obavezni da po prestanku ugovornog odnosa ili nakon što poverljive informacije postanu nepotrebne, odmah, odnosno po isteku roka za čuvanje, ukoliko je takav predviđen propisima ili internim aktom trećeg lica zasnovanim na propisima, a tokom kog perioda obaveznog čuvanja su dužni i potpunosti pridržavati se važećih propisa o postupanju sa poverljivim informacijama i odredbi Ugovora, poverljive informacije unište ili obrišu na takav način da je iste nemoguće povratiti i o tome dostave pisanu potvrdu.

Korisnik je izričito saglasan da Institucija ima pravo da podatke o Korisniku koji se odnose na adresu, brojeve telefona, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik prezentovao Instituciji prilikom potpisivanja Ugovora, koristi radi dostavljanja Korisniku obaveštenja o aktivnostima, proizvodima i uslugama Institucije, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

## **XII STUPANJE NA SNAGU**

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu i primenjuju se počev od 04.04.2024. godine.

Sastavni deo OUP za E-trgovina uslugu čini i Tarifa naknada za usluge E-trgovina institucije elektronskog novca Alta Pay Group doo Beograd kojom su propisani iznosi naknada koje Institucija naplaćuje za pružanje ove usluge.