

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA INSTITUCIJE ELEKTRONSKOG NOVCA  
ALTA GROUP DOO BEOGRAD  
O PRIHVATANJU PLATNIH INSTRUMENTATA I IPS-a

## I OPŠTE ODREDBE

Ovim Opštim uslovima poslovanja Alta Group doo Beograd o pružanju usluge prihvatanja platnih instrumenata i IPS-a (dalje: „OUP”), uređuju se:

1. opšti uslovi pružanja usluge prihvatanja platnih kartica i instant plaćanja (IPS), kao bezgotovinskog načina plaćanja na e-trgovina prodajnim mestima Trgovaca putem elektronskih kanala podržanih od strane Alte (dalje: „E-trgovina”);
2. opšti uslovi pružanja usluge prihvatanja platnih kartica, instant plaćanja (IPS) i platnih instrumenata za korišćenje elektronskog novca na fizičkim prodajnim mestima Trgovaca.

Podaci o Alta Group doo Beograd (dalje: „Alta”) su sledeći:

Poslovno ime:	ALTA GROUP DOO BEOGRAD
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:	//www.altapay.rs/
Broj telefona	+381 11 3131 600
Naziv i adresa sedišta organa nadležnog za nadzor	Narodna banka Srbije, Kralja Petra br. 12, Beograd
Upisana u registar	Registar institucija elektronskog novca, registarski broj 625
Upisana u registar	Registar ovlašćenih menjača, jedinstven broj menjača 5814

Alta 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 Trgovcu 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 posluje kao hibridna institucija elektronskog novca, i pored napred pomenutih rešenja NBS koji se odnose na pružanje platnih usluga, Alta 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 Alte, vrši Narodna Banka Srbije, Beograd, Nemanjina br. 17, 11000 Beograd, [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs).

## II ODNOS IZMEĐU OUP ZA PRIHVATANJE PLATNIH INSTRUMENATA I IPS-A I OUP ZA PLATNE USLUGE

OUP za uslugu prihvatanja platnih instrumenata i IPS-a 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 Okvirnog ugovora zaključenog između Alte i Trgovaca, zatim OUP-a za E-trgovina uslugu i OUP-a za platne usluge, primenjuju se odredbe zaključenog Okvirnog ugovora i OUP-a za uslugu prihvatanja platnih instrumenata i IPS-a.

## III DEFINICIJE

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

**Platna usluga e-trgovina** - označava prihvatanje Platnih kartica ili IPS plaćanja u cilju kupovine robe ili usluga na internet sajtu Trgovca i prenos sredstava koje Institucija primi na ime transakcije kupovine robe ili usluga sa platnog računa Institucije na platni račun Trgovca (član 4. stav 1. tačka 3) i 5) Zakona o platnim uslugama;

**Platna usluga prihvata na fizičkim prodajnim mestima** – označava prihvata platnih kartica, IPS QR koda i platnih instrumenata za korišćenje elektronskog novca na fizičkim prodajnim mestima Trgovaca (Trgovca / primaoca plaćanja) i prenos sredstava na platni račun Trgovaca;

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

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

**Transakcija na Prihvatnom uređaju** je platna transakcija nastala korišćenjem platnih instrumenata na sertifikovanim terminalima za prijem platnih kartica, instant plaćanja (IPS) ili platnih instrumenata za korišćenje elektronskog novca;

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

**Instant plaćanje (IPS)** označava instant transfer odobrenja, odnosno domaću platnu transakciju u dinarima koja se izvršava transferom odobrenja, koju platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini;

**IPS QR kod** predstavlja dvodimenzionalni bar kod čiju je specifikaciju propisala Narodna banka Srbije radi olakšavanja izvršavanja plaćanja. Ovaj kod sadrži sve neophodne elemente za iniciranje instant transfer odobrenja;

**IPS SKENIRAJ** – platni instrument u obliku aplikacije mobilnog bankarstva koji se koristi za iniciranje platne transakcije instant transferom odobrenja na E-trgovina prodajnom mestu i to skeniranjem IPS QR koda ili upotrebom tzv. deep link tehnologije (odabirom banke iz ponuđene liste banaka čiju aplikaciju mobilnog bankarstva koristi korisnik);

**IPS SKENIRAJ/POKAŽI** – platni instrument u obliku aplikacije mobilnog bankarstva koji se koristi za iniciranje platne transakcije instant transferom odobrenja na Prodajnom mestu trgovca i to skeniranjem ili pokazivanjem IPS QR koda ili upotrebom tzv. deep link tehnologije (odabirom banke iz ponuđene liste banaka čiju aplikaciju mobilnog bankarstva koristi korisnik);

**Kupac / Platilac** je kupac, korisnik platne kartice ili IPS-a na E-trgovina prodajnom mestu, odnosno korisnik platne kartice, IPS-a ili platnih instrumenata za korišćenje elektronskog novca na Trgovačkom prodajnom mestu;

**Trgovac** – pravno lice ili preduzetnik, koji je zaključenjem Okvirnog ugovora o prihvatanju platnih kartica i instant plaćanja na internet prodajnim mestima (e-trgovina) sa Institucijom omogućio prodaju proizvoda/usluga na svom E-trgovina prodajnom mestu prihvatanjem platnih instrumenata zasnovanih na platnim karticama i IPS i/ili pravno lice ili preduzetnik, koji je zaključenjem Okvirnog ugovora o prihvatanju platnih instrumenata i IPS QR koda na prodajnim mestima trgovca, omogućio prodaju proizvoda/usluga na svom prodajnom mestu prihvatanjem platnih instrumenata zasnovanih na platnim karticama, IPS i platnih instrumenata za korišćenje elektronskog novca;

E-Trgovina prodajno mesto (u daljem tekstu: „EPM“) je prodajno mesto Trgovca umreženo na internet putem koga je omogućena kupovina proizvoda i usluga koje dati Trgovac nudi uz bezgotovinski način plaćanja putem elektronskih kanala i 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 platnih kartica i IPS-a posredstvom elektronskih kanala, a koje Trgovac prihvata kao bezgotovinski način plaćanja;

Prodajno mesto trgovca je fizičko prodajno mesto Trgovca putem koga je omogućena kupovina proizvoda i/ili usluga koje dati Trgovac nudi uz bezgotovinski način plaćanja putem platnih kartica, IPS-a i platnih instrumenata za korišćenje elektronskog novca;

Okvirni ugovor o prihvatanju platnih kartica i instant plaćanja na internet prodajnim mestima (e-trgovina), odnosno Okvirni ugovor o prihvatanju platnih instrumenata i IPS QR koda na prodajnim mestima trgovca (dalje: „Okvirni ugovor“), u zavisnosti od opredeljenja Trgovca za konkretnu vrstu usluge – označava Okvirni ugovor sa Trgovcem, koji čine:

- Tehničko uputstvo za integraciju internet prodavnice na MSU (za *Platnu uslugu e-trgovina*);
- Ponuda;
- Pregled obaveznih informacije za Trgovca u skladu sa članom 16. Zakona o platnim uslugama.
- Uputstvo za rad EPM i/ili Uputstvo za rad prodajnog mesta.
- Opšti uslovi poslovanja institucije elektronskog novca „Alta Group doo Beograd“ o prihvatanju platnih instrumenata i IPS-a sa Tarifom i Terminskim planom (*navedeni dokumenti su u svakom trenutku javno dostupni na internet stranici: [www.altapay.rs](http://www.altapay.rs)*).
- Opšti uslovi poslovanja institucije elektronskog novca „Alta Group doo Beograd“ (*navedeni dokument je u svakom trenutku javno dostupan na internet stranici: [www.altapay.rs](http://www.altapay.rs)*).

**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, IPS plaćanja ili platnih instrumenata za elektronski novac, za svaki dan kada su obavljene platne transakcije na EPM, odnosno prodajnom mestu Trgovca;

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

**Prihvatni uređaj** je svaki uređaj koji poseduje softver koji omogućava prihvatanje transakcija izvršenih platnim instrumentima zasnovanim na platnim karticama i IPS QR kodu i instrumentima za korišćenje elektronskog novca i obuhvata POS terminale i SOFT POS.

**Platni instrumenti** obuhvataju platne kartice, IPQ QR kod i platne instrumente za korišćenje elektronskog novca.

POS terminal je elektronski medij - skup hardvera i softvera koji služi za prihvatanje transakcija izvršenih platnim instrumentima zasnovanim na platnim karticama, IPS QR kodom i transakcija izvršenih instrumentima za korišćenje elektronskog novca;

SOFT POS (Software Point of Sale) odnosi se na softver i kredencijale koje je moguće instalirati na različitim android i IOS uređajima, uključujući mobilne telefone, koji omogućava prihvatanje transakcija izvršenih platnim instrumentima zasnovanim na platnim karticama, IPS QR kodu i instrumentima za korišćenje elektronskog novca

Elektronski novac označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema 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;

Imalac elektronskog novca označava fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo izdavaocu elektronskog novca radi izdavanja tog novca, kao i svako drugo fizičko ili pravno lice koje ima novčano potraživanje iz prethodne tačke – definicije;

Payment Gateway (PGW) je softver za realizaciju internet plaćanja koji omogućava obradu transakcija 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 kod plaćanja platnim karticama;

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

Kredencijali su sredstva za autentifikaciju EPM na PGW-u;

RP referenca – Referenta oznaka kojom se jedinstveno identifikuje izvršena platna transakcija na prodajnom mestu, u skladu sa pravilima rada platnog sistema u kojem je izvršen nalog za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu.

Acquiring banka je „Banka prihvatilac“, odnosno banka koja obrađuje kreditne ili debitne kartice ili IPS plaćanja Platioca. Ovo može biti banka koja je član Kartičnih asocijacija kao što su Visa, MasterCard i Dina i njena glavna uloga u smislu ovog programa aktivnosti je da inicira autorizaciju platne transakcije koje su izvršili Kupci/Platioci, kao i da odobrava ili odbija transakciju na osnovu informacija koje Kartičarska organizacija ili banka izdavalac imaju o vlasniku kartice, dok će platne kartice prihvatati Institucija elektronskog novca. Termin „banka prihvatilac“ (Acquiring banka) se koristi kao opšteprihvaćen terminološki pojam kartičarskih organizacija.

Aktiviranje usluge – skup aktivnosti kojima se omogućava prihvatanje platnih instrumenata i IPS-a na EPM-u, odnosno na prodajnom mestu Trgovaca;

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

**Preautorizacija** je autorizacija kartice, čekanje na odobrenje - tip transakcije inicirana sa debitnom karticom ili kreditnom karticom i predstavlja rezervaciju sredstava na računu korisnika kartice kao nedostupne dok trgovac ne završi transakciju, a koja se završava postautorizacijom, otkazom rezervacije (transakcije) ili istekom rezervacije;

**Postautorizacija** je odobrenje transakcije (delimično ili u celosti). Predstavlja završetak toka transakcije, tj. trenutak kada je trgovac završio transakciju sa korisnikom kartice (ispunjeni su svi uslovi sa kojima se korisnik kartice složio i roba je poslata klijentu);

**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 Trgovca (npr. nepostojanja robe na lageru ili drugih uslova), ili odustajanja kupca od same transakcije (npr. usled nemogućnosti isporučivanja celokupne narudžbe od strane Trgovca);

**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 Trgovca i pravila za rad EPM-a;

**Uputstvo za rad prodajnog mesta trgovca** je dokument kojim se definišu obaveze Trgovca i pravila za rad ovog tipa prodajnog mesta;

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

**TRANSACTION\_ID / AUTH CODE** 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 Trgovcu 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 – kada je reč o EPM, odnosno na slipu ili u okviru aplikacije mobilnog bankarstva i aplikacije za elektronski novac, kada je reč o transakcijama izvršenim na Prodajnim mestima trgovaca, a u skladu sa članovima 22 stav 2 tačka 1 i 23 stav 1 tačka 1 Zakona o platnim uslugama.

**JIB** predstavlja jedinstveni broj svake prihvaćene porudžbine koji se kreira na Prodajnom mestu trgovca, odnosno na EPM Trgovca, a naknadno jednoznačno i precizno uparuje sa parametrima koji će biti dodeljeni u procesu plaćanja i to: AUTH\_CODE/TRANSACTION\_ID (za kartice)/ RP referenca (za IPS);

## IV USLOVI KORIŠĆENJA PLATNE USLUGE

### 4.1. Opšte informacije

Informacije o ponudi Platne usluge e-trgovina i Platne usluge prihvata na fizičkim prodajnim mestima dostupne su u poslovnoj mreži Institucije i na internet stranici Institucije ([www.altapay.rs](http://www.altapay.rs)).

Za ugovorenu Platnu uslugu e-trgovina, odnosno Platnu uslugu prihvata na fizičkim prodajnim mestima, Institucija će Trgovcu omogućiti korišćenje usluge u obimu i na način naveden u Uputstvu za rad E-trgovina prodajnog mesta, odnosno Uputstvu za rad prodajnog mesta trgovca i Okvirnom ugovoru.

Institucija zadržava pravo izmene vrste, obima i sadržaja E-trgovina usluge, te uvođenja novih vrsta E-trgovina usluge, kao i novih vrsta prihvata platnih instrumenata. Svaka promena vrste, obima i sadržaja i/ili uvođenja usluga koje su predmet ovih OUP 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 Uputstvom za rad E-trgovina prodajnog mesta, odnosno prodajnog mesta trgovca, odredbama Okvirnog ugovora i ovih OUP-a.

### 4.2. Izvršenje platnih transakcija putem Platne usluge e-trgovina i Platne usluge prihvata na fizičkim prodajnim mestima

Vreme prijema naloga za plaćanje kod Platne usluge e-trgovina jeste trenutak u kojem je Platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i Institucija sprovela neophodan postupak autentifikacije.

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

Vreme prijema naloga za plaćanje kod Platne usluge prihvata na fizičkim prodajnim mestima jeste trenutak u kojem je Platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i Institucija sprovela neophodan postupak autentifikacije, u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija, IPS-a i platnih instrumenata za korišćenje elektronskog novca.

Institucija će izvršiti primljeni nalog pod uslovom da je isti primljen od prodajnog mesta Trgovca kao primaoca plaćanja na način opisan Uputstvom za rad prodajnog mesta.

Institucija će primljeni nalog izvršiti u skladu sa uslovima kartičarske organizacije, IPS-a ili platnih instrumenata za korišćenje elektronskog novca.

### 4.3. Informisanje u predugovornoj fazi i ponuda

Institucija je dužna da Trgovcu, 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 Trgovcu omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i mogućnost da uporedi ponude različitih pružaoca platnih usluga i izabere onu koja mu bude najviše odgovarala.

Institucija je dužna da Trgovcu 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, odnosno Platne usluge prihvata na fizičkim prodajnim mestima.

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 ili Platnu uslugu prihvata na fizičkim prodajnim mestima, Trgovac 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 Trgovca, a koja je neophodna za uspostavljanje saradnje, naročito usled zahteva Acquiring banke.

Institucija vrši interne provere nakon čega odlučuje o zahtevu Trgovca.

Za uspostavljanje poslovne saradnje Trgovac 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/popunjeni poslovni upitnik za EPM realan, ostvariv i u skladu sa finansijskim potencijalom Trgovca, odnosno da su lokacije prodajnih mesta stvarne i u isključivoj nameni prodaje robe i usluga.

Institucija može odbiti zahtev Trgovca, ukoliko se proverom aktuelnog statusa, kao i informacija iz javnih registara i baza u prethodnom periodu, ustanovi da Trgovac ima lošu poslovnu reputaciju, ako utvrdi da se Trgovac 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, Trgovac ispunjava uslove za dalje sprovođenje procesa uspostavljanja saradnje, Institucija formira i dostavlja ponudu Trgovcu. Ponuda mora sadržati sve uslove za pružanje platne usluge i detaljne informacije i podatke o svim naknadama koje se naplaćuju Trgovcu.

Po prihvatu ponude od strane Trgovca 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.

Trgovac je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje usluge koja je predmet ovih OUP.



#### 4.3. Okvirni ugovor o prihvatanju platnih kartica i instant plaćanja na internet prodajnim mestima (e-trgovina) i Okvirni ugovor o prihvatanju platnih instrumenata i IPS QR koda na prodajnim mestima trgovaca

##### 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 Trgovaca putem elektronskih kanala podržanih od strane Institucije, odnosno prihvata platnih kartica, IPS-a i platnih instrumenata za korišćenje elektronskog novca, kao bezgotovinskog načina plaćanja na Prihvatnim uređajima Trgovaca, a sve u skladu sa uslovima definisanim Okvirnim ugovorom.

Okvirnim ugovorom se definišu:

- Vrste platnih instrumenata koji su predmet prihvatanja;
- Prava i obaveze Institucije;
- Prava i obaveze Trgovaca;
- Uslove i rokove prenosa novčanih sredstava po osnovu konkretne usluge;
- Naknade Institucije;
- Sredstva obezbeđenja;
- Rešavanje reklamacija i prigovora;
- Trajanje i raskid Okvirnog ugovora;
- Ostale odredbe.

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

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

Potpisivanjem Okvirnog ugovora, Trgovac se saglašava da sve transakcije e-Trgovina, odnosno Transakcije na Prihvatnom uređaju prihvata na sopstvenu odgovornost. Institucija nije odgovorna za transakcije nastale kao rezultat zloupotrebe ili rezultat neprihvatanja usluga od strane Trgovaca.

Potpisivanjem Okvirnog ugovora, Trgovac se obavezuje da će dozvoliti Instituciji periodičnu, najavljenju ili nenajavljenju, proveru EPM, odnosno prodajnog mesta Trgovaca koja uključuje ali se ne ograničava na kontrolu objavljenih informacija na EPM Trgovaca, odnosno prodajnom mestu trgovca, zatim kontrolu procesa kupovine na EPM Trgovca, odnosno na Prodajnom mestu 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 koja je predmet ovih OUP. Institucija zadržava pravo da privremeno ili trajno onemogući (blokira) korišćenje EPM-a Trgovca, odnosno

prodajnog mesta trgovca u slučaju da prilikom kontrole ustanovi nepravilnosti u radu ili posumnja da se radi o zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju platnih instrumenata koji su predmet ovih OUP.

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

#### 4.3.2. Sredstva obezbeđenja

Kao sredstva obezbeđenja urednog izvršenja obaveza iz Okvirnog ugovora, Trgovac 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.

#### 4.3.3. Pravo Trgovaca na informisanje

Trgovac ima pravo na jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanom 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 Trgovcu omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na platnu uslugu koja je predmet ovih OUP, kao i da uporedi ponude različitih platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

#### 4.3.4. Odgovornost

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

Institucija nije odgovorna Trgovcu 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 Trgovac se obavezuje da će nadoknaditi svu štetu koju Institucija pretrpi usled propusta Trgovaca u izvršenju Okvirnog ugovora i ne pridržavanja važećih propisa i Opštih uslova poslovanja institucije elektronskog novca „Alta Group doo Beograd“ o pružanju usluge prihvatanja platnih instrumenata, Opštih uslova poslovanja institucije elektronskog novca „Alta Group doo Beograd“, Tehničkog uputstva za integraciju internet prodavnice na MSU, Uputstva za rad EPM, odnosno Uputstva za rad Trgovačkog prodajnog mesta.

## V REKLAMACIJE

### 5.1. Reklamacije Trgovaca

Pod reklamacijom podrazumeva se sledeće:

- Ako se Trgovac obrati Instituciji sa zahtevom za proveru i/ili korekciju realizacije transakcije izvršene na EPM-u, odnosno prodajnom mestu trgovca;
- Ako se druga banka ili finansijska organizacija u zemlji ili inostranstvu obrati Instituciji povodom transakcije izvršene upotrebom platnog instrumenta ili IPS-a na EPM-u i na prodajnom mestu Trgovaca.

## 5.2. Postupak sprovođenja rešavanja reklamacija

Rok za reklamaciju od strane Trgovaca je 60 dana od dana sporne transakcije. Trgovac 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 Trgovaca.

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

Trgovac 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 Trgovac ne postupi u skladu sa navedenim, a reklamacioni postupak zbog toga bude rešen na teret Institucije, Trgovac je u obavezi da u potpunosti nadoknadi reklamirani iznos Instituciji.

Institucija ima pravo da iznos za uplatu sa zbirnog izveštaja o prometu umanjí Trgovcu 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, povraćaj sredstava će biti izvršen u skladu sa pravilima povraćaja definisanim u Okvirnom ugovoru zaključenim sa Trgovcem.

Trgovac je u obavezi da Instituciji nadoknadi sve troškove obrade reklamacija u vezi transakcija izvršenih upotrebom platnih instrumenata i IPS QR kodom.

## VI INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA

Za ugovaranje i korišćenje platnih usluga koje su predmet ovih OUP Institucija naplaćuje Trgovcu naknadu skladu sa Tarifnikom.

Za ugovaranje i korišćenje Platne usluge e-trgovina, odnosno Platne usluge prihvata na fizičkim prodajnim mestima, Institucija može naplaćivati Trgovcu mesečnu naknadu za održavanje e-trgovina prodajnog mesta, u skladu sa Tarifnikom.

Za aktivaciju Platne usluge e-trgovina, odnosno Platne usluge prihvata na fizičkim prodajnim mestima, 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 Platnom uslugom e-trgovina, odnosno Platnom uslugom prihvata na fizičkim prodajnim mestima, u skladu sa Tarifom i Ponudom.

Institucija naplaćuje naknadu za svaku pojedinačnu platnu transakciju saglasno sa Tarifom naknada i Ponudom za Platne usluge E-trgovina, odnosno Platnom uslugom prihvata na fizičkim prodajnim mestima, uz obavezni pojedinačni prikaz informacija za različite vrste i brendove platnih kartica, zajedno sa transparentno iskazanim trgovačkim naknadama, međubankarskim naknadama, naknadama kartičnog sistema plaćanja i naknadom za IPS NBS platni sistem.

Institucija po osnovu realizovanih E-trgovina transakcija, odnosno Transakcija na Prihvatnom uređaju, sredstva isplaćuje Trgovcu, na taj način što usaglašen iznos iz Zbirnog izveštaja, umanjen za iznos provizije, isplaćuje u roku koji je definisan Okvirnim ugovorom koji se zaključuje se Trgovcem.

Izuzetno, u slučaju sumnje da je E-trgovina transakcija na EPM Trgovca ili transakcija na prodajnom mestu trgovca, u suprotnosti sa pozitivnim propisima, koji regulišu promet roba i usluga i finansijsko poslovanje, kao i pravilima u slučaju reklamacije, Institucija i poslovna banka zadržavaju pravo da produže definisan rok za plaćanje u skladu U ovom slučaju, za vreme vršenja provera, Trgovac 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 Trgovaca 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 TRGOVACA I INSTITUCIJE

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

Oblik komunikacije definiše se Okvirnim ugovorom zaključenim između Institucije i Trgovca u pogledu Platne usluge e-trgovina i Platne usluge prihvata na fizičkim prodajnim mestima.

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

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

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

Trgovac 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 Trgovaca i to URL i naziv;
- podataka o prodajnom mestu trgovca, sa opisom robe i/ili usluga koje se nude na konkretnoj lokaciji;
- računa za isplatu prometa ostvarenog na EPM, odnosno Prihvatnom uređaju;
- kontakt podataka Trgovaca;

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

Trgovac 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 Trgovcu pre i posle potpisivanja Okvirnog ugovora i da na postavljena pitanja Trgovcu pruži precizne, jasne i nedvosmislene odgovore, u skladu sa Okvirnim ugovorom zaključenim između Institucije i Trgovca.

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 Trgovaca u skladu sa zakonom.

Trgovac 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

### 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 usluga primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija preko interneta, uz usluge bezgotovinskog platnog prometa (prenosa sredstava sa računa na račun), kao i Platne usluge prihvata na fizičkim prodajnim mestima, 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/Auth code – za platne kartice, odnosno RP referenca za IPS plaćanja, davanje saglasnosti za izvršenje 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 Okvirnim ugovorom, odnosno u njegovim prilogima.

## 8.2. Blokada usluge koja je predmet OUP

Institucija može da onemogući privremeno ili trajno korišćenje EPM-a, odnosno Prihvatnog uređaja Trgovaca u slučaju da posumnja da se radi o zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju platnih kartica na EPM-u, odnosno Prihvatnom uređaju Trgovaca.

## 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 Trgovcu dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog datuma početka primene, sa kojima se Trgovac može saglasiti i pre predloženog dana početka njihove primene.

Smatra se da se Trgovac 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 Trgovca o pravu da pre početka primene predloženih izmena i dopuna Okvirnog ugovora, isti raskine bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako Trgovac 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. Trgovac može raskinuti Okvirni ugovor, ali uvek uz otkazni rok od mesec dana, nevezano za razlog raskida. Ako Trgovac 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 Trgovcu platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Institucija može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor uz otkazni rok od dva meseca.

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

- Trgovac krši odredbe Okvirnog Ugovora, Opštih uslova poslovanja institucije elektronskog novca „Alta Group doo Beograd“ o prihvatanju platnih instrumenata za pravna lica i preduzetnike, Opštih uslova poslovanja institucije elektronskog novca „Alta Group doo Beograd“, Tehničkog uputstva za integraciju internet prodavnice na MSU, Uputstva za rad EPM, odnosno Uputstva za rad Trgovačkog prodajnog mesta;
- Trgovac 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 Trgovac 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 Trgovac ne plaća Instituciji mesečnu naknadu za korišćenje platne usluge koja je predmet ovih OUP;
- Ukoliko se u postupku nadzora i kontrole od strane Institucije i/ili nadležnog državnog organa utvrde nepravilnosti i propusti u radu odnosno poslovanju Trgovaca u vezi sa pružanjem usluga iz Okvirnog ugovora, koje su takve prirode da dovode u pitanje dalje ostvarivanje svrhe ovog Ugovora;
- da Trgovac ili neka treća strana podnese predlog za pokretanje postupka stečaja, reorganizacije, likvidacije ili prinudne likvidacije nad Trgovacom.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora, Trgovac 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 Trgovcu vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Trgovac 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 TRGOVACA

### 10.1. Zaštita Trgovaca

#### 10.1.1. Pravo na prigovor

Trgovac ima pravo na pismeni prigovor Instituciji u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava, 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 usluge, OUP-a za prihvatanje platnih instrumenata i IPS-a ili dobrih poslovnih običaja, koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog sa Trgovcem.

Trgovac 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 Trgovcu 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 Trgovcu 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 Trgovaca u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema Prigovora.

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

Ako Institucija Prigovor oceni kao osnovan, obavestiće Trgovaca 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 Trgovcu – pravnom licu na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj Banci Srbije.

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

Prigovor se podnosi na adresu Institucije:

Alta 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 Trgovac 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 – Trgovac 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 Trgovac nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Trgovaca i Institucije može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Trgovac 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 Trgovaca

Ako je nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku Trgovac 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.

Trgovac može podneti pritužbu na adresu: NARODNA BANKA SRBIJE, Sektor za zaštitu Trgovaca 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 Trgovaca.

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 Trgovaca 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 Trgovaca pismeno obavesti pre isteka roka od 3 (tri) meseca od dana prijema pritužbe.

Ako je u toku postupanja po pritužbi Trgovaca, 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

Trgovac je izričito saglasan u skladu sa pozitivnim propisima, da Institucija ima pravo da podatke iz Okvirnog ugovora, podatke o Trgovcu 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.

Trgovac je izričito saglasan da Institucija ima pravo da podatke o Trgovcu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Trgovac prezentovao Instituciji prilikom potpisivanja Ugovora, koristi radi dostavljanja Trgovcu 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 06.05.2025. godine i objavljeni su na internet prezentaciji [www.altapay.rs](http://www.altapay.rs)

Sastavni deo OUP za prihvatanje platnih instrumenata i IPS-a čini i Tarifa naknada sa terminskim planom Institucije kojom su propisani iznosi naknada koje Institucija naplaćuje za pružanje usluge koja je predmet ovih OUP.

ALTA GROUP DOO BEOGRAD

