

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
INSTITUCIJE ELEKTRONSKOG NOVCA ALTA GROUP DOO BEOGRAD
U VEZI IZDAVANJA I OTKUPA ELEKTRONSKOG NOVCA I KORIŠĆENJA PLATNOG INSTRUMENTA
DIGITALNOG NOVČANIKA AWALLET**

I OPŠTE ODREDBE

Opštim uslovima poslovanja Institucije elektronskog novca ALTA GROUP" DOO Beograd (dalje u tekstu: „Institucija“) uređuju se uslovi pod kojima Institucija korisnicima pruža usluge izdavanja, distribucije i otkupa elektronskog novca i korišćenja digitalnog novčanika Awallet, kao platnog instrumenta kojim se omogućava raspolaganje elektronskim novcem.

Podaci o Instituciji 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 posredovanje
e-mail	office@altapay.rs
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, jedinstveni broj menjača 5814

Na osnovu Rešenja broj IO NBS br.15 od 08.06.2023.godine Narodne banke Srbije, IEN je ovlašćena da pruža usluge izdavanja elektronskog novca i sledeće platne usluge iz Zakona o platnim uslugama, član 4, stav 1, tačka: 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, uključujući: (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 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 izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja platnih transakcija; 6) usluge izvršavanja novčane doznake, a koje pruža u skladu sa Opštim uslovima poslovanja Institucije za konkretnu vrstu platne usluge.

Institucija pruža platne usluge na svojim uplatnim mestima i kao na lokacijama svojih Zastupnika (dalje: „**uplatna mesta**“). Podaci o adresama uplatnih mesta Institucije i njenih Zastupnika, sa podacima o njihovom poslovnim imenu i adresi sedišta platnim uslugama koje se pružaju preko zastupnika, Institucija objavljuje na svojoj internet prezentaciji.

Za usluge u vezi sa izdavanjem i otkup elektronskog novca i korišćenje digitalnog novčanika Institucija naplaćuje naknadu definisanu u Tarifniku za usluge izdavanja i otkupa elektronskog novca i korišćenje digitalnog novčanika Awallet (dalje: „**Tarifnik**“). Opšti uslovi i Tarifnik a koji su dostupni korisnicima na srpskom jeziku u digitalnom novčaniku, kao i na srpskom i engleskom jeziku na internet prezentaciji Institucije www.altapay.rs. Institucija može menjati Tarifnik nezavisno od promena ovih Opštih uslova.

Na zahtev Korisnika Institucija će pružiti Korisniku odgovarajuća objašnjenja vezano za primenu Opštih uslova. Za sva pitanja vezano za elektronski novac i korišćenje platnog instrumenta Awallet-a Korisniku je dostupan Kontakt Centar Institucije koji možete pozvati na [+381 11 31 31 600](tel:+381113131600).

Institucija pruža Korisniku jasne i razumljive informacije, koje ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje usluge u vezi sa elektronskim novcem, digitalnim novčanikom Awallet i platnih usluga, a na zahtev Korisnika informacije će se dostaviti na papiru ili drugom Trajnom nosaču.

II DEFINICIJE

Elektronski novac - označava elektronski pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema Instituciji, kao izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;

Platni instrument - označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije;

Digitalni novčanik - označava platni instrument sa posebnim karakteristikama, koji služi za korišćenje elektronskog novca koji izdaje Institucija;

Awallet – označava digitalni novčanik koji je dopunjiv platni instrument i/ili mobilna aplikacija;

Aktivacija – označava postupak registracije korisnika za korišćenje digitalnog novčanika Awallet;

Autentifikacija – označava postupak kojim Institucija proverava da li je osoba koja pokušava da pristupi Awalletu zaista registrovani odnosno identifikovani korisnik.

PIN – je šifra koja se sastoji od četiri cifre definisana od strane korisnika u procesu aktivacije Awalleta;

Korisnik - označava fizičko lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga i/ili imalac elektronskog novca i/ili korisnik Awallet-a;

Korisnik Awalleta – označava fizičko lice koje je preuzelo i koristi mobilnu aplikaciju Awallet;

Imalac elektronskog novca - je fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo Instituciji kao izdavaocu elektronskog novca radi izdavanja novca, kao i svako drugo fizičko ili pravno lice koje ima novčano potraživanje prema Instituciji kao izdavaocu elektronskog novca;

Trgovac - označava svako fizičko ili pravno lice koje je sa Institucijom zaključilo ugovor o prihvatanju elektronskog novca;

Distributer - označava pravno ili fizičko lice sa kojim Institucija ima zaključen ugovor i preko koga vrši distribuciju i otkup elektronskog novca, uz prethodno obaveštenje Narodne banke Srbije;

Novčana sredstva - označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;

Platilac - označava fizičko ili pravno lice koje ima račun za plaćanje i daje nalog ili saglasnost za plaćanje sa tog računa ili fizičko ili pravno lice koje nema račun za plaćanje i daje nalog za plaćanje;

Platna transakcija - označava uplatu, isplatu ili prenos novčanih sredstava koje inicira Platilac ili Primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni posao između Platioca i Primaoca plaćanja.

Platni nalog - označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

Primalac plaćanja – označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;

Jedinstvena identifikaciona oznaka - označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju korisnika i/ili njegovog platnog računa;

Trajni nosač podataka - označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB, fleš uređaji, memorijske kartice, hard disk računara i elektronska pošta;.

Radni dan – smatraju se svi dani u kojima se primaju platni nalozi u skladu sa radnim vremenom Institucije;
Prodajno mesto - označava prodajno mesto (fizičko i internet prodajno mesto, internet prodavnica) Trgovca putem koga je omogućena kupovina roba i usluga koje Trgovac nudi uz bezgotovinski način plaćanja putem platnih instrumenata za raspolaganje elektronskim novcem;

Ugovor na daljinu – označava ugovor kojim se Institucije obavezuje da će pružiti finansijske usluge koje su predmet ugovora na daljinu drugoj ugovornoj strani – Korisniku, a u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ovog ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu, u okviru organizovane ponude pružanja ovih usluga;

Finansijske usluge – jesu platne usluge i usluge izdavanja elektronskog novca;

Zakon – jeste Zakon o platnim uslugama.

III IZDAVANJE, KORIŠĆENJE I OTKUP ELEKTRONSKOG NOVCA

Institucija izdaje elektronski novac na zahtev korisnika. Korisnik je dužan da se upozna sa ovim Opštim uslovima pre podnošenja zahteva za izdavanje elektronskog novca. Smatra se da je Korisnik podneo zahtev za izdavanje elektronskog novca uplatom sredstava na račun Institucije u skladu sa instrukcijama za dopunu digitalnog novčanika Awallet-a, a koje instrukcije se nalaze u Awallet-u.

Uplatom sredstava odnosno dopunom Awalleta korisnik potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima i da je sa njima saglasan čime Korisnik stupa u ugovorni odnos sa Institucijom.

Ako niste saglasni sa ovim Opštim uslovima, molimo Vas da ne podnosite zahtev za izdavanje elektronskog novca i ne koristite elektronski novac koji izdaje Institucija.

Institucija izdaje elektronski novac u visini primljenih novčanih sredstava korisnika, bez odlaganja.

Institucija ne plaća niti je dozvoljeno da plaća kamatu ili bilo koju drugu imovinsku koristi imaocu elektronskog novca zbog držanja novčanih sredstava u određenom vremenskom periodu.

Izdat elektronski novac se pohranjuje u Awalletu i dostupan je korisniku za korišćenje u skladu sa omogućenim funkcionalnostima Awalleta, kao platnog instrumenta.

Svaki put kada Korisnik u Awalletu koristi opcije za izvršenje sledećih transakcija: izvršenje platnog naloga – nalog za prenos, pošalji Alta brzi Keš, smatra se da je podneo zahtev za otkup novca.

Elektronski novac se koristi samo na teritoriji Republike Srbije.

3.1 Ugovor o izdavanju i otkupu elektronskog novca

Ugovorom o izdavanju i otkupu elektronskog novca uređuju se odnosi između Institucije, kao izdavaoca elektronskog novca i imaoca elektronskog novca. Ovi opšti uslovi i Tarifnik su sastavni deo ugovora o izdavanju i otkupu elektronskog novca.

Prihvatanjem ovih Opštih uslova u Awallet-u prilikom registracije i otvaranja naloga i vršenjem uplate od strane Korisnika, Korisnik i Institucija stupaju u ugovorni odnos i smatra se da su zaključili ugovor o izdavanju i otkupu elektronskog za korišćenje Awalleta kao registrovani korisnik koji nije prošao postupak pune identifikacije.

Korisnik koji nije prošao postupak pune identifikacije ima samo ograničeno korišćenje funkcionalnosti Awalleta. Molim pogledajte tačku IV ovih Opštih uslova za više informacija.

Puna identifikacija se vrši na sopstvenim lokacijama Institucija. Podaci o lokacijama institucije objavljeni su na www.altapay.rs pod naslovom Alta menjačnice. Nakon sprovedene pune identifikacije pristupa se zaključenju ugovora o izdavanju i otkupu elektronskog novca uz prethodno dostavljanje svih neophodnih informacija u skladu sa Zakonom.

Kada se ugovor zaključuje kao ugovor na daljinu a nakon sprovedene pune identifikacije na lokaciji Korisnik ima pravo na dostavljanje informacija u predugovornoj fazi a koje se odnose na pružaoca usluge, vrstu finansijske usluge, ugovor na daljinu i načinu rešavanja sporova, a što se nalazi u ugovornoj dokumentaciji koju čine ovi Opšti uslovi, Tarifnik, Ugovor o izdavanju i otkup elektronskog novca (zaključen na daljinu), Obaveštenje o pravu na prigovor (informacije o rešavanju sporova) i Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti. Ukoliko ste saglasni sa dostavljenom ugovornom dokumentacijom, dajete saglasnosti putem jednokratnog koda (OTP kod) koji stiže na vaš mobilni telefon i unosom istog u Awallet. Nakon toga Institucija vam dostavlja

elektronski potpisan Ugovor o otkupu i izdavanju elektronskog novca na vašu elektronsku adresu koju ste uneli u Awallet koju je potrebno da preuzmete i sačuvate na svom trajnom nosaču podataka.

Nije moguće zaključenje ugovora preko punomoćnika/zastupnika.

Institucija izmene i dopune ugovora dostavlja Korisniku u pisanoj formi najkasnije dva meseca pre predloženog datuma primene obaveštavajući Korisnika o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova ako ne prihvati izmene i dopune i kao i o pravu da utvrdi datum raskida. Institucija će smatrati da Ugovor nije raskinut odnosno da se Korisnik saglasio sa izmenama i dopunama ako pre datuma početka predloženih izmena i dopuna nije obavestio Instituciju o svojoj nesaglasnosti.

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine ugovor bez otkaznog roka i podnese zahtev odnosno da traži isplatu novčane vrednosti elektronskog novca. Korisnik podnosi zahtev za raskid ugovora na e mail adresu: awallet@altapay.rs

Institucija ima pravo da jednostrano raskine ugovor koji je zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok koji ne može biti kraći od 2 (dva) meseca. Institucija ima pravo da raskine ugovor i u drugim slučajevima predviđenim zakonom kojima se uređuju obligacioni odnosi li drugim zakonom. Obaveštenje o raskidu ugovora Institucija dostavlja korisniku na njegovu registrovanu e-mail adresu, a koju je prethodno potvrdio kao kanal komunikacije.

Institucija može jednostrano raskinuti ugovor, bez otkaznog roka, u slučaju da se utvrdi da se korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim sankcionim listama u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Institucija može privremeno blokirati izvršenje transakcije, kao i korišćenje Awalleta ukoliko Korisnik po zahtevu Institucije u dostavljenom roku ne dostavi podatke koje Institucija zahteva, u skladu sa posebnim propisima (regulativa koja uređuje oblast SPNFT i dr.).

Ukoliko Korisnik - Imalac elektronskog novca zahteva otkup na dan prestanka važenja ili u roku od godinu dana nakon prestanka važenja Ugovora o otkupu i izdavanju Institucija vrši celokupan otkup e-novca, bez naknade.

IV AWALLET – registracija, identifikacija, korišćenje platnog instrumenta

Institucija izdaje elektronski novac koji se pohranjuje na digitalni novčanik Awallet.

Awallet je platni instrument koji možete instalirati na Vašem telefonu i koristiti njegove brojne funkcionalnosti. Awallet je moguće vezati isključivo za jednu e-mail adresu i broj telefona. U slučaju da Imalac elektronskog novca pokuša registraciju Awalleta sa već registrovane e-mail adrese/broja mobilnog telefona, registracija će biti onemogućena.

Nakon instaliranja digitalnog novčanika, potrebno je da Korisnik aktivira Awallet u nekoliko sledećih koraka:

- a. Korisnik unosi lične podatke – ime i prezime, adresa prebivališta ili boravišta, e mail adresa i broj mobilnog telefona. Zabranjeno je unošenje netačnih podataka pa Vas molimo da ih pažljivo unesete i proverite pre registracije.
- b. Korisnik potvrđuje broj svog telefona i email adrese dobijenim kodovima.
- c. Korisnik se upoznaje sa Opštim uslovima i Politikom privatnosti. Biće potrebno da se saglasite da ste prihvatili Opšte uslove i Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti.
- d. Korisnik kreira PIN broj za pristup aplikaciji i autorizaciju transakcija iz aplikacije. PIN broj koji korisnik odredi je poznati samo njemu.
- e. Korisnik može kao dodatni elemenat autorizacije da omogući i korišćenje biometrije.

Moguće je da registrujete Awallet samo sa brojem mobilnog telefona izdatog od strane mobilnog operatera iz Republike Srbije.

U zavisnosti od toga da li ste samo registrovani korisnik ili registrovani i identifikovani korisnik zavisi i vrsta funkcionalnosti koje će vam biti dostupne u Awalletu.

Kao Registrovani korisnik biće vam dozvoljeno da koristite sledeće funkcionalnosti: opšte funkcionalnosti, dopuna Awalleta, izvršenje naloga za prenos, dopuna naloga, čet, cashback, prikaži QR, biometrija, oba jezika.

Kao Identifikovan korisnik pored funkcionalnosti iz napred navedenog stava biće vam dozvoljen prenos novca

drugim korisnicima Awalleta, zatraži novac, Alta brzi keš.

U skladu sa zakonskim ograničenjima postoje limiti u korišćenju elektronskog novca za registrovanog korisnika, a koji nije identifikovan:

- stanje na novčaniku: do 15.000 RSD
- mesečna dopuna: do 15.000 RSD
- mesečna potrošnja: do 15.000 RSD
- godišnja dopuna: do 180.000 RSD
- nalog za prenos: do 5.000 RSD po transakciji
- mesečno otkup elektronskog novca – isplata u gotovini do 5.000 dinara

Identifikovani korisnici nemaju posebno postavljene limite. Ako želite da koristite Awallet bez navedenih ograničenja, potrebno je da sa vama uspostavimo poslovni odnos odnosno da se izvrši vaša potpuna identifikacija. Vas identifikujemo u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. Identifikacija se vrši na sopstvenim lokacijama Institucije ili kao video identifikacija (kada video identifikacija bude omogućena).

U slučaju da Korisnik uplati veći iznos od napred definisanih limitiranih iznosa za potrebe izdavanja elektronskog novca i dopune Awalleta, Korisnik može da traži povraćaj sredstava ili da sprovede postupak potpune identifikacije, nakon čega će mu iznos elektronskog novca biti uvećan na Awalletu za taj iznos.

Institucija zadržava pravo da zatraži od korisnika potpunu identifikaciju bez obzira na ovde definisane limite u skladu sa zakonom i internim aktima. U slučaju da Korisnik ne dostavi tražene podatke i informacije, odnosno ne identifikuje se Institucija ima pravo da onemogući dalje korišćenje Awalleta i raskine ugovorni odnos sa Korisnikom.

Opšte funkcionalnosti su: provera stanja elektronskog novca, istorija transakcija sa pretragom i filterima, detalji transakcije, PDF potvrde, ponavljanje transakcije i storniranje.

Digitalni novčanik dopunjuje se tako što Korisnik izvrši prenos/uplatu sa svog tekućeg računa sa pozivom na broj koji poziv na broj je broj Awallet ili nalogom za uplatu na fizičkoj lokaciji u skladu sa instrukcijama iz Awalleta.

Digitalni novčanik (Awallet) ima razne funkcionalnosti i između ostalog omogućava korišćenje elektronskog novca na prodajnim mestima sa Trgovcima sa kojima je Institucija sklopila ugovor o prihvatanju elektronskog novca.

Institucija može da menja, unapređuje i uvodi nove funkcionalnosti u Awallet, o čemu će obavestiti Korisnika na pogodan način.

U slučaju da u toku 12 uzastopnih meseci, niste izvršili nijednu transakciju putem Awalleta, takav Awallet će biti blokiran za dalje korišćenje do podnošenja zahteva za isplatu preostalog elektronskog novca. U ovom slučaju možete da zahtevate isplatu preostalog iznosa elektronskog novca na svoj račun.

Institucija ima pravo da privremeno ili trajno blokira, odnosno ugasi Awallet u slučaju sumnje da se koristi suprotno zakonu i/ili odredbama Opštih uslova Institucije. Institucija će Vas obavestiti o nedozvoljenom ponašanju – nedostatku kao i da će do njegovog otklanjanja digitalni novčanik biti blokiran, te da imate pravo na isplatu novca ukoliko ne želite ili ne možete da otklonite nedostatak. Po otklanjanju nedostatka Institucija može odblokirati privremeno blokiran Awallet.

Dužna pažnja - informacije o zaštitnim merama: Molimo Vas da zaštitite Vaš Awallet i kredencijale za registraciju, i da ne delite podatke sa njega kako ne bi došlo do neovlašćenog pristupa Vašem elektronskom novcu. Molimo da odmah prijavite Instituciji pozivanjem korisničkog centra bilo kakav nedozvoljen pristup Vašem Awalletu ili incident ili gubitak Awallet-a.

V ODGOVORNOST INSTITUCIJE ZA ELEKTRONSKI NOVAC

Imate pravo da se, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, obratite Instituciji i zahtevate preduzimanje odgovarajućih mera radi utvrđivanja toka novčanih sredstava i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera, bez obzira na to da li je za neodobrenje, neizvršenje ili nepravilno izvršenje platne transakcije odgovorna Institucija.

Ukoliko se utvrdi da je za neodobrenje, neizvršenje ili nepravilno izvršenje platne transakcije odgovorna

Institucija, imate pravo na povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene, nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršene platne transakcije. Pored toga, imate pravo i na povraćaj iznosa naknade, ukoliko je ista bila plaćena.

5.1 ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Isključena je odgovornost Institucije za neizvršenje ili nepravilno izvršenje platnih transakcija, odnosno za neizvršenje ili neblagovremeno izvršenje naloga za plaćanje u vanrednim i nepredvidivim okolnostima definisanim podzakonskim aktima, na koje Institucija nije mogla uticati i čije posledice nije mogla izbeći, kao i u slučajevima kada je Institucija bila dužna da postupi u skladu sa zakonom.

Institucija nije u obavezi da izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene jednokratne platne transakcije, kao ni obračunatih naknada, u sledećim slučajevima kada je:

- neizvršenje ili nepravilno izvršenje posledica više sile ili drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Instituciji;
- neizvršenje ili nepravilno izvršenje posledica obaveze Institucije koja proizlazi iz zakona ili drugih obavezujućih propisa;
- Institucija izvršila ili nije izvršila nalog za plaćanje na osnovu falsifikovanog ili nezakonito izmenjenog naloga za plaćanje;
- izvršenje posledica prevare Korisnika;
- neizvršenje ili nepravilno izvršenje posledica pogrešne instrukcije za plaćanje sadržane u nalogu za plaćanje.

VI KOMUNIKACIJA IZMEĐU KORISNIKA I INSTITUCIJE

Institucija i Korisnik komuniciraju pismeno i usmeno. Komunikacija u toku trajanja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji odvija se na srpskom jeziku, usmeno, a komunikacija u toku trajanja ugovora odvija se na srpskom jeziku pisano i usmeno. Drugačiji oblik komunikacije može da se definiše ugovorom zaključenim između Institucije i Korisnika. Pisana komunikacija između Institucije i korisnika odvija se preko elektronske adrese Institucije i elektronske adrese koju je korisnik dao Instituciji ili adrese stanovanja Korisnika. Obaveštenja, primedbe i drugi dopisi koje korisnik upućuje Instituciji moraju biti potpisana od strane Korisnika. Institucija ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za korisnika zbog toga što korisnik nije primio neko njeno obaveštenje ili bilo koji dopis koji je upućen na poslednju elektronsku adresu o kojoj je obavestio Instituciju.

Korisnik je dužan da obavesti Instituciju najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana nastanka promene, da je promenio elektronsku adresu i adresu stanovanja ili boravka.

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, kao i promenu elektronske adrese, broja telefona ili adrese stanovanja ili boravka.

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 ugovora i da na postavljena pitanja korisnika pruži precizne, jasne i nedvosmislene odgovore, u skladu sa ugovorom zaključenim između Institucije i Korisnika, Opštim uslovima poslovanja i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Institucija je u obavezi da prilikom propusta sa profesionalnom i dužnom pažnjom i da u pismenoj formi odgovori na pismene prigovore korisnika na način definisan u Obaveštenju o načinu podnošenja prigovora (Informacije o načinu rešavanja sporova).

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

VII TAJNOST PODATAKA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došla Institucija, a odnose se na korisnika, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnim transakcijama i drugim transakcijama

izvršenim elektronskim novcem.

Institucija, članovi njenih organa i lica zaposlena ili angažovana u Instituciji, kao i druga lica koja zbog prirode posla imaju pristup podacima koji se smatraju poslovnom tajnom, ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup ovim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne za Instituciju ne prestaje ni posle prestanka pružanja usluga Korisniku.

Institucija može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke koje predstavljaju poslovnu tajnu u sledećim slučajevima:

- Ako je lice na koje se ovi podaci odnose dalo prethodni pristanak;
- Ako radi vršenja nadzora, to zahteva organ koji vrši nadzor nad radom Institucije;
- Na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;
- Za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu sa propisima;
- Za potrebe poreske uprave ili organa nadležnog za poslove deviznog poslovanja, u skladu sa propisima kojima se uređuju poslovi iz njihove nadležnosti;
- U vezi sa imovinskim postupkom, na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništva stranih država, posle podnošenja pisanih dokumenata kojima se dokazuje opravdani interes tih lica;
- U vezi sa postupkom izvršenja ili obezbeđenja na imovini Korisnika, na osnovu zahteva Suda, izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku.

Institucija je dužna da prilikom prikupljanja i obrade podataka o ličnosti postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

U vezi sa obradom i zaštitom podataka o ličnosti, kao i ostvarenjem prava zagaranтованиh Zakonom, korisnik se može informisati na sajtu Institucije www.altapay.rs, odnosno lice na koje se podaci odnose može se obratiti Licu za zaštitu podataka o ličnosti u Instituciji (DPO) na e-mail adresu: zastita.podataka@altapay.rs.

VIII ZAŠTITA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA I REŠAVANJE SPOROVA

Korisnik ima pravo da podnese prigovor Instituciji na način definisan u Obaveštenju o načinu podnošenja prigovora korisnika usluga elektronskog novca, platnih usluga na osnovu ugovora zaključenog na daljinu (informacije o načinu rešavanja sporova)

IX ZAVRŠNE ODREDBE

Na sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima poslovanja primenjivaće se Opšti uslovi poslovanja Institucije elektronskog novca Alta Group doo Beograd, a koji opšti uslovi su sastavni deo ovih opštih uslova, Zakon o platnim uslugama, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakon o obligacionim odnosima i drugi relevantni propisi Republike Srbije.

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu i primenjuju se počev od 21.09.2026. godine.

Sa poštovanjem,

ALTA GROUP DOO BEOGRAD