

Opšti uslovi izvršenja jednokratnih platnih transakcija u Platnoj instituciji PayX doo Beograd

Član 1.

Platna institucija PayX doo Beograd ovim opštim uslovima definiše pod kojima uslovima se izvršavaju jednokratne platne transakcije korisnika platnih usluga.

Opšti uslovi izvršenja jednokratnih platnih transakcija se odnose na korisnike platnih usluga koji su se obratili Platnoj instituciji PayX doo Beograd za izvršenje platne transakcije.

Član 2.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji sačinjavaju:

- Ovi opšti uslovi za izvršenje jednokratnih platnih transakcija u Platnoj instituciji PayX doo Beograd
- Tarifa Platne institucije PayX doo Beograd
- Terminski plan Platne institucije PayX doo Beograd za prijem i izvršenje platnih transakcija (u daljem tekstu: Terminski plan)
- Platni nalog korisnika platnih usluga

II POJMOVI

Član 3.

Pojedini pojmovi u smislu ovih opštih uslovi imaju sledeće značenje:

Platna institucija PayX doo Beograd – Vračar, ulica Šumatovačka br. 3A, matični broj: 21214990, PIB: 109637016, šifra delatnosti: 6419, Internet stranica Platne institucije: www.payx.rs, e-mail adresa: office@payx.rs, telefon: 011/39-88-500, Beograd. Spisak šaltera i Zastupnika platne institucije sa adresama objavljeni su na internet stranici Platne institucije. Platna institucije je pružalac platnih usluga i posluje na osnovu **Rešenja Narodne banke Srbije IO br. 32 od 14.02.2017. godine.**

Nadzor nad poslovanjem Platne institucije kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Kralja Petra 12

Platna institucija PayX doo Beograd je upisana u Agenciju za privredne registre broj rešenja: BD 21317/2017.

Korisnik platnih usluga je fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platne usluge u svojstvu platioca i/ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja platnih usluga

Korisnik može imati status rezident i nerezident u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju

Jednokratna platna transakcija označava transakciju uplate novčanih sredstava od strane platioca primaocu plaćanja preko platnog računa Platne institucije PayX doo Beograd a koja se obavlja bez obzira na pravni osnov između platioca i primaoca plaćanja

Platilac označava fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog Platnoj instituciji

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

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

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

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 tog korisnika i/ili njegovog platnog računa

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

Isplatno mesto Banke u okviru platnog mesta platne institucije – poslovni prostor platne institucije ili zastupnika platne institucije na kome će Banka instalirati POS terminale

Platno mesto – poslovni prostor u kome će Platna institucija/ ili Zastupnik Platne institucije pružati platne usluge

Korisnik platne kartice - imalac platne kartice;

Kartica - VISA, Maestro/MasterCard, DinaCard platna kartica i druge;

POS terminal (banke) – terminal za izvršavanje Platnih transakcija na Isplatnom mestu sa mogućnošću očitavanja magnetnog zapisa, kao i kontaktnog i beskontaktnog očitavanja zapisa na čipu;

Platna transakcija isplate gotovine na POS terminalima na Isplatnim mestima – platna usluga koju platna institucija pruža u ime i za računa banke koja je tu aktivnost platnoj instituciji poverila u svrhu isplate gotovine sa platnog računa korisnika koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga korišćenjem Kartica na POS terminalima;

Autorizacija - proces u kome izdavalac kartice odobrava realizaciju transakcije zahtevane od strane akceptanta na osnovu prezentovanja kartice kao platnog instrumenta;

Slip – štampana potvrda koju Korisnik dobija prilikom izvršavanja Platne transakcije Karticom, i koji služi kao dokaz o izvršenoj transakciji isplate gotovine sa platnog računa korisnika ;

Kartične organizacije - VISA International, Maestro/MasterCard, DinaCard i druge.

III UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI

Prethodne informacije

Član 4.

Platna institucija PayX doo Beograd će na svojim platnim mestima i mestima svojih Zastupnika istaknuti na vidnom mestu sve bitne informacije za realizaciju platnih usluga. Na zahtev korisnika platnih usluga Platna institucija će na papiru odštampati svoju ponudu i na taj način omogućiti korisniku da se upozna sa uslovima pružanja platne usluge ili će te informacije dostaviti na trajnom nosaču podataka.

Informacije koje će biti dostupne korisnicima platnih usluga kako u poslovnim prostorijama/šalterima u Platnoj instituciji PayX doo Beograd, tako i kod njenih Zastupnika su:

- Tarifa Platne institucije PayX doo Beograd
- Terminski plan Platne institucije PayX doo Beograd
- Opšti uslovi izvršenja jednokratnih platnih transakcija u Platnoj instituciji PayX doo Beograd, a odnose se na:

Izvršavanje platne transakcije, odbijanje izvršenja platnog naloga, sadržaj platnog naloga, vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije, opoziv platnog naloga, neopozivost platnog naloga, valuta platnih transakcija, odgovornost Platne institucije PayX doo Beograd za neizvršene i nepravilno izvršene platne transakcije, naknade

pružaoca platnih usluga u vezi sa izvršenjem platne transakcije, poslovna tajna, zaštita podataka o ličnosti i završne odredbe.

- Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora korisnika platnih usluga, postupanje Platne institucije PayX doo Beograd po prigovoru i mogućnost podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije
- Obrazac prigovora korisnika platnih usluga
- Model ispravno popunjenog platnog naloga

Posebno će biti istaknute i lako dostupne informacije koje se odnose na visinu svih naknada koje će se naplaćivati korisniku platnih usluga i rok za izvršenje platne transakcije, kao i obaveza korisnika platnih usluga da radi pravilnog izvršenja platnog naloga navedu tačne podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci tj. broj računa ili druge podatke koji su neophodni za pravilno izvršenje platnog naloga.

Član 5.

Platna institucija PayX doo Beograd i Zastupnik izvršiće platnu transakciju samo ako je korisnik platnih usluga dao saglasnost za njeno izvršenje. Korisnik platnih usluga daje saglasnost na sledeće načine:

- Uručivanjem potpisanog obrasca Naloga za uplatu
- Uručivanjem isprave sa instrukcijama za uplatu,
- Usmeno uz uručivanje iznosa gotovog novca, korišćenjem platne kartice a sve u skladu sa relevantnim propisima.

Korisnik platnih usluga odgovora za ispravnost i potpunost unetih podataka u platni nalog.

Platna institucija PayX doo Beograd ne snosi odgovornost ukoliko platni nalog nije izvršen ili je pogrešno izvršen ili je izvršen sa zakašnjenjem koje je nastalo kao posledica netačnih podataka unetih u platni nalog od strane korisnika platnih usluga. Ovde se pre svega misli na tačnost podataka koji se tiču broja računa primaoca plaćanja na koji su sredstva upućena i model/poziv na broj ukoliko je neophodan za dalje rasknjižavanje upućenih sredstava.

IZVRŠAVANJE PLATNE TRANSAKCIJE

Član 6.

Korisnik platnih usluga na šalteru Platne institucije ili šalteru Zastupnika predaje/preuzima i popunjava platni nalog, isti potpisuje i predaje na dalju realizaciju. Platna institucija PayX doo Beograd izvršiće platnu transakciju samo ako je korisnik platnih usluga dao saglasnost za njeno izvršenje.

Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije preduzimanjem sledećih radnji:

- Uručivanjem potpisanog obrasca Naloga za uplatu
- Uručivanjem isprave sa instrukcijama za uplatu,
- Usmeno uz uručivanje iznosa gotovog novca, korišćenjem platne kartice.

Saglasnost se daje preduzimanjem obe radnje istovremeno.

Radi izbegavanja svake nedoumice, smatra se da je saglasnost i naknadno data, kada platilac – nakon već izvršene platne transakcije preuzme ispravu (overeni platni nalog i sl.).

Platna institucija PayX doo Beograd i Zastupnik će primiti i izvršiti svaki platni nalog koji je uredan.

Platni nalog se smatra urednim ako nalog sadrži elemente koji su neophodni za njegovo izvršenje, da je nalog ispunjen čitko i potpuno, da je korisnik obezbedio novčana sredstva za plaćanje naloga i naknadu za izvršenje platnog naloga u skladu sa Tarifom Platne institucije PayX doo Beograd.

Pored toga što će Tarifa i Uslovi izvršenja jednokratne platne transakcije biti vidno istaknuti i u Platnoj instituciji i kod Zastupnika, Platna institucija PayX doo Beograd će i usmeno informisati korisnika platnih usluga o visini naknade za izvršenje platnog naloga i uslovima pružanja platnih usluga.

Platna institucija će svom korisniku platnih usluga nakon davanja pisane saglasnosti izvršiti elektronsku overu platnog naloga koja sadrži sledeće elemente: Datum i vreme prijema naloga, iznos uplate, iznos naknade, identifikacioni broj prijemnog mesta, šifru saradnika, redni broj naloga u Platnoj instituciji i kod Zastupnika, jedinstveni broj transakcije koji je ključni parametar na osnovu koga će moći da se identifikuje transakcija. Platni nalog će biti overen i pečatom Platne institucije PayX doo Beograd i/ili Zastupnika Platna institucija i potpisom saradnika Platne institucije ili Zastupnika i samo takav platni nalog se smatra urednim, osim ako na nalogu nije konstatovano da važi bez potpisa i pečata.

Prilikom izvršenja platne transakcije primenjuju se rokovi u skladu sa zakonom i Terminskim planom rada Platne institucije PayX doo Beograd, tj. svi platni nalozi koji su primljeni do 15:00 h, biće realizovani istog poslovnog dana, a svi nalozi koji budu primljeni nakon tog vremena biće realizovani narednog poslovnog dana.

IZVRŠAVANJE PLATNE TRANSAKCIJE PLATNIM KARTICAMA

Na uplatnim mestima Platne institucije PayX doo Beograd i njenih Zastupnika (u daljem tekstu isplatno mesto) je omogućena isplata gotovine sa računa korisnika platnim karticama preko POS terminala (isplata sa računa Korisnika).

Prilikom prihvatanja Kartica na POS terminalima, Isplatno mesto je u obavezi da:

- pre izvršenja Platne transakcije, obavesti Korisnika o tome da je u pitanju transakcija isplate gotovine sa računa korisnika putem POS terminala i da se za takvu transakciju obračunava i naplaćuje naknada u skladu sa tarifom banke koja je Korisniku izdala Karticu;
- Isplatno mesto je u obavezi da Korisnika uputi da se formalni prigovori ili reklamacije vezano za izvršenje platne transakcije platnim karticama inicijalno i prioritarno upućuju preko OTP banka Srbija a.d. Novi Sad, OTP Group, kao i da upozna OTP banka Srbija a.d. Novi Sad o svakoj reklamaciji ili prigovoru na realizaciju platnih usluga, najkasnije u roku od 24h od momenta prijema reklamacije ili prigovora.

ODBIJANJE IZVRŠENJA PLATNOG NALOGA

Član 7.

Platna institucija PayX doo Beograd i Zastupnik će odbiti izvršenje platnog naloga ukoliko:

- utvrdi da elementi na platnom nalogu nisu ispravni, vidljivi, jasni, čitko napisani i o tome će obavestiti korisnika platnih usluga i objasniti mu postupak za ispravku greške ukoliko je to moguće na licu mesta.
- ukoliko nisu obezbedjena novčana sredstva za izvršenje platnog naloga uvećana za iznos naknade.
- kada postoji zakonska prepreka za izvršenje platnog naloga.

U svim navedenim slučajevima smatraće se da nalog nije primljen.

Ukoliko korisnik platnih usluga zahteva Platna institucija PayX doo Beograd ili Zastupnik će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi u skladu sa Zakonom.

SADRŽAJ PLATNOG NALOGA

Član 8.

Oblik, sadržinu i način korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija propisuje Narodna banka Srbije u skladu sa Odlukom o obliku, sadržini i načinu korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima .

VALUTA PLATNIH TRANSAKCIJA

Član 9.

Valuta platnih transakcija je dinar (RSD).

VREME PRIJEMA PLATNOG NALOGA I ROK ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Član 10.

Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Platna institucija PayX doo Beograd ili Zastupnik primio platni nalog popunjen od strane korisnika platnih usluga i novčana sredstva uvećana za iznos naknade za realizaciju platnog naloga.

Platni nalozi koji su primljeni do 15:00 h, biće realizovani istog poslovnog dana, a svi nalozi koji budu primljeni nakon tog vremena biće realizovani narednog poslovnog dana.

U vanrednim situacijama (prekid telekomunikacionih veza, nestanak električne energije, prekid rada sistema Platne institucije PayX doo Beograd i Zastupnika) nalozi će biti realizovani odmah nakon otklanjanja vanrednih okolnosti. Kako bi u takvim situacijama osigurali zadovoljstvo klijenata, svaki korisnika platnih usluga biće zamoljen da ostavi broj telefona ili e-mail adresu u slučaju da se ukaže potreba za naknadnim kontaktom. Nepredviđene okolnosti, na koje Platna institucija ne može da utiče, mogu dovesti do realizacije jednokratne platne transakcije po isteku roka za izvršenje koji je ugovoren sa klijentom. U takvim situacijama ili pak samom pojavom opasnosti da se jednokratna platna transakcija ne može realizovati u propisanom roku, korisnik platnih usluga će biti

kontaktiran na jedan od navedenih načina, kako bi od njega dobili podatak da li želi da mu se izvrši povrat novčanih sredstva ili da se transakcija realizuje odmah po otklanjanju vanrednih okolnosti.

U slučajevima kada klijent korisnik platnih usluga ne želi da ostavi ni jedno od navedenih sredstava komunikacije, te na taj način onemogući Platnu instituciju PayX doo Beograd da ga obavesti u vezi sa izvršenjem platne usluge, transakcija će biti izvršena odmah po normalizaciji uslova i uspostavljanju sistema.

OPOZIV PLATNOG NALOGA

Član 11.

Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog sve do momenta do kada nije poslat na realizaciju, odnosno do trenutka kada konkretni nalog, zajedno sa ostalim nalozima primljenim u datom klirinškom ciklusu definisanom od strane Platne institucije, ne bude prosleđen poslovnoj banci na dalju realizaciju. Po prosleđivanju platnog naloga poslovnoj banci na realizaciju, taj nalog nije moguće opozvati.

Korisnik platnih usluga opoziva platni nalog povlačenjem saglasnosti za realizaciju tog naloga ili niza naloga na platnom mestu na kome je ispostavio platni nalog.

Zahtev za opoziv se podnosi u pisanoj formi Platnoj instituciji PayX doo Beograd ili Zastupniku.

OPOZIV PLATNOG NALOGA REALIZOVANOG PLATNIM KARTICAMA

Ako je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije preko POS terminala na Isplatnom mestu, transakcija se ne može opozvati bez saglasnosti Isplatnog mesta.

U slučaju postojanja osnova za povraćaj sredstava Korisniku, Isplatno mesto je dužno da povraćaj sredstava vrši isključivo preko POS terminala, u skladu sa uputstvom za rad POS terminala, što podrazumeva da povraćaj sredstava neće biti izvršen na bilo koji drugi način.

ODGOVORNOST PLATNE INSTITUCIJE PAYX DOO BEOGRAD I ZASTUPNIKA ZA NEIZVRŠENE I NEPRAVILNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE

Član 12.

Platna institucija PayX doo Beograd odgovara korisniku platnih usluga za pravilno izvršenje platne transakcije sve do trenutka dok novčana sredstva ne budu na računu kod pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

Platna institucija PayX doo Beograd odgovara za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i svom korisniku platnih usluga izvršiće povraćaj iznosa novčanih sredstava i naknadu koju mu je naplatila, a u vezi sa neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom. Ako je greškom zaposlenog Platne institucije PayX doo Beograd ili Zastupnika pogrešno ukucan neki od obavezujućih elemenata sa platnog naloga koji banka ne može da prepozna i realizuje Platna institucija PayX doo Beograd će takav nalog proveriti i utvrditi nepravilnosti, otkloniti ih i ponovo poslati na realizaciju banci. Ukoliko to nije moguće Platna institucija PayX doo Beograd pokušaće da stupi u kontakt sa korisnikom platnih usluga koristeći jedan od ostavljenih kanala komunikacije (broj

telefona ili ostavljenu e-mail adresu) ili dopisom na adresu korisnika ukoliko je poznata platnoj instituciji i obavestiće ga o novonastaloj situaciji i potrebi da dodje do Platne institucije da ispravi nalog ili preuzme novac koji je bio namenjen realizaciji platne usluge.

Platna institucija PayX doo Beograd nije odgovorna za slučaj kada korisnik platnih usluga svojom greškom unese u obrazac platnih naloga podatke koji se razlikuju od željenih (na primer ako unese pogrešan broj računa primaoca plaćanja) i takve podatke preda Platnoj instituciji ili Zastupniku.

U tom slučaju Platna institucija PayX doo Beograd će pokušati da stupi u kontakt sa korisnikom platne usluge kako bi se nalog ispravio. Novčana sredstva tog korisnika platnih usluga će biti zaštićena na posebnom namenskom računu sredstava korisnika platnih usluga, koji ne podleže blokadi do konačnog rešenja.

NAKNADE

Član 13.

Platna institucija PayX doo Beograd za pružanje platnih usluga izvršavanja platnih transakcija naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom koja je dostupna korisnicima platnih usluga na svim šalterima Platne institucije i Zastupnika Platne institucije.

POSLOVNA TAJNA

Član 14.

Platna institucija PayX doo Beograd i Zastupnik, odnosno službenici Platne institucije PayX doo Beograd i Zastupnika, ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti, niti im omogućiti pristup podacima do kojih su došli u toku poslovanja, a odnose se na korisnika platnih usluga, uključujući podatke o njegovoj ličnosti i podatke o transakciji.

Izuzetno od stava 1. Platna institucija PayX doo Beograd može u skladu s zakonskim odredbama dostaviti podatke koji se smatraju poslovnom tajnom:

- 1) Ako, radi vršenja nadzora, to zahteva organ koji vrši nadzor nad pružaocem platnih usluga;
- 2) Na osnovu odluke ili zahteva suda;
- 3) 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;
- 4) Za potrebe poreske uprave ili drugog državnog organa, a sve u skladu sa zakonom.

Platna institucija PayX doo Beograd ima pravo da podatke koji se smatraju poslovnom tajnom saopšti ili dostavi istražnom sudiji, javnom tužiocu i sudovima, odnosno drugim organima koji vrše javnopravno ovlašćenje - isključivo radi zaštite svojih prava, a u skladu sa zakonom.

Lica kojima se podaci dostavljaju mogu te podatke koristiti isključivo u svrhu za koju su pribavljeni i ne mogu ih dalje saopštavati ili dostavljati trećim licima niti tim licima omogućiti pristup tim podacima, osim u slučajevima utvrđenim zakonom.

Ove odredbe odnose se i na lica koja su zaposlena ili angažovana, odnosno su bila zaposlena ili su bila angažovana u Platnoj instituciji PayX doo Beograd.

ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Član 15.

Platna institucija PayX doo Beograd i Zastupnik su dužni da sa ličnim podacima do kojih su došli prilikom pružanja platnih usluga postupaju u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Platna institucija PayX doo Beograd može prikupljati i obrađivati podatke iz stava 1. radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi sa platnim uslugama, a sve u skladu sa Zakonom.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 16.

Na izvršenje platnih transakcija tj. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima, Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma kao i drugi važeći propisi.

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Platne institucije PayX doo Beograd je Narodna banka Srbije, Kralja Petra br. 12, Beograd.

U Beogradu, 16.04.2024. godine

Platna institucija PayX doo Beograd
Andrijana Stefanović-Pavlović, direktor