

Na osnovu Zakona o platnim uslugama [Službeni glasnik RS, br. 139/2014 i 44/2018], Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga [Službeni glasnik RS, br. 36/2011 i 139/2014], Zakona o zaštiti podataka o ličnosti [Službeni glasnik RS, br. 87/2018], Institucija elektronskog novca **LED Pay d.o.o. Beograd** [u daljem tekstu: **Institucija**] donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA ZA PRIHVATANJE PLATNIH INSTRUMENTATA ZASNOVANIH NA PLATNIM KARTICAMA NA PRODAJNIM MESTIMA TRGOVACA

I UVODNE ODREDBE

1.1 Ovim Opštim uslovima poslovanja za prihvatanje platnih instrumenata zasnovanih na platnim karticama na prodajnim mestima trgovaca [u daljem tekstu: **Opšti uslovi**] definišu se uslovi poslovanja koje Institucija primenjuje na sve poslovne odnose sa trgovcima - korisnicima platnih usluga radi prodaje i naplate roba/usluga na prodajnom mestu trgovca.

1.2 Opšti uslovi zajedno sa Okvirnim ugovorom o prihvatanju platnih instrumenata zasnovanih na platnim karticama na prodajnim mestima čine Okvirni ugovor [u daljem tekstu: **Okvirni ugovor**].

1.3 U skladu sa Zakonom o platnim uslugama ovi Opšti uslovi sadrže:

- [a] informacije o pružaocu platnih usluga;
- [b] uslove za korišćenje platnih usluga;
- [c] informacije i podatke o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta;
- [d] informacije o načinu i sredstvima komunikacije između korisnika i pružaoca platnih usluga;
- [e] informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija;
- [f] informacije o zaštiti korisnika platnih usluga;
- [g] izmene i dopune Opštih uslova.

1.4 Cilj Opštih uslova je uspostavljanje jasnih i obavezujućih normi za korisnika platnih usluga i Instituciju u pogledu pružanja platnih usluga, čime se obezbeđuje primena propisa, dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnos prema korisniku.

II INFORMACIJE O PRUŽAOCU PLATNIH USLUGA

2.1 Institucija je privredno društvo sa sedištem u Srbiji koje je na osnovu rešenja Narodne banke Srbije br. 68 od 13.04.2021. godine ovlašćeno da obavlja delatnosti izdavanja elektronskog novca i pružanja platnih usluga.

2.2 Osnovni podaci o Instituciji:

Poslovno ime	LED Pay d.o.o. Beograd
Sedište	Milutina Milankovića br. 23, Novi Beograd
Matični broj	21663654
PIB	112390035
Pretežna delatnost	[6419] Ostalo monetarno posredovanje
Internet stranica	www.ledpay.rs
Broj telefona	011 4024796
e-mail	office@ledpay.rs
Organ nadležan za nadzor	Narodna banka Srbije, ul. Kralja Petra br. 12
Podaci o Registru institucija elektronskog novca	Registar institucija elektronskog novca NBS, registracioni broj 610

III ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA:

3.1 Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

Platne usluge koje pruža Institucija – prihvatanje platnih kartica na prodajnom mestu (POS terminalima) trgovaca (korisnika platnih usluga) radi kupovine roba/usluga i prenosa sredstava koje Institucija primi, na ime realizovanih transakcija kupovine/prodaje roba ili usluga, sa platnog računa Institucije na platni račun korisnika platnih usluga.

Korisnik platnih usluga/Korisnik/Trgovac – pravno ili fizičko lice registrovano u Republici Srbiji za obavljanje privredne delatnosti, kao privredno društvo ili preduzetnik, vrši naplatu robu/usluge preko POS terminala i koristi platne usluge Institucije na osnovu zaključenog okvirnog ugovora sa Institucijom. Pojam Korisnika platnih odnosi se i na svako drugo pravno lice koje je u skladu sa zakonom ovlašćeno za prodaju roba/usluga.

Prodajno mesto (POS terminal) – prodajno mesto na kojem se prezentuje i prodaje/u roba/usluge i obavlja plaćanje platnim instrumentima (platnom karticom ili drugim platnim instrumentom).

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

Platni instrument – svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Kupca, kao korisnika platnih usluga, i pružaoca platnih usluga, a koje Kupac upotrebljava za izdavanje platnog naloga u cilju kupovine robe/usluga na prodajnim mestima Trgovca.

Platna kartica – platni instrument koji se koristi za iniciranje platne transakcije, a koji izdaje banka izdavalac u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija.

Platni instrument zasnovan na platnoj kartici – svaki platni instrument, uključujući i platnu karticu, računar, mobilni telefon ili bilo koje drugo tehničko sredstvo koje sadrži platnu aplikaciju, koji omogućava platiocu da inicira platnu transakciju na osnovu platne kartice.

Prihvatna banka – banka preko koje se obavljaju platne transakcije i koja predstavlja vezu sa kartičarskim šemama i bankom izdavaocem platnih kartica, a sa kojom Institucija ima zaključen Ugovor o prihvatanju platnih instrumenata zasnovanih na platnoj kartici.

Okvirni ugovor – ugovor koji obuhvata Opšte uslove poslovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi) i poseban ugovor o pružanju platnih usluga koji je zaključen između Institucije i Korisnika platnih usluga radi prodaje i naplate roba/usluga POS terminala.

Reklamacija – pisani prigovor Kupca ili banke kojim se osporava izvršena platna transakcija u celosti ili delimično. Prigovor Kupca kao platioca za neisporučenu ili delimično isporučenu robu odnosno uslugu u isključivoj je nadležnosti Trgovca i ne predstavlja reklamaciju u smislu okvirnog ugovora.

Trajni nosač (trajni medijum) – sredstvo koje Trgovcu omogućava da sačuva podatke koji se odnose na njega i transakciju, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja.

Jedinstvena identifikaciona oznaka – kombinacija slova, brojeva i/ili simbola koju Institucija utvrđuje za Trgovca i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog Trgovca i Platne transakcije.

Autorizacija – procedura kojom se proverava raspoloživost sredstava na platnom instrumentu platioca u momentu kupovine roba i/ili usluga.

Zbirni izveštaj – izveštaj koji čini iznos svih transakcija nastalih korišćenjem platnih instrumenata na prodajnom mestu Trgovca.

Slip – označava potvrdu o izvršenoj platnoj transakciji koju Platilac dobija prilikom plaćanja na Prodajnom mestu.

Zakon – označava Zakon o platnim uslugama [Službeni glasnik RS br. 139/2014 i 44/2018].

IV PREDUGOVORNA FAZA

4.1 Institucija prilikom pružanja platnih usluga postupa sa dužnom profesionalnom pažnjom i u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, posebnim ugovorom zaključenim između Institucije i Trgovca, dobrim poslovnim običajima i načelom savesnosti i poštenja.

4.2 Pre zaključenja Okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga, Institucija komunicira sa Trgovcem, kao potencijalnim korisnikom platnih usluga, korišćenjem odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije, oglašavanja, razmenom pismena, neposrednom komunikacijom u poslovnim prostorijama Institucije ili mejla.

4.3 Institucija je dužna da u komunikaciji sa potencijalnim Korisnikom postupa sa dužnom profesionalnom pažnjom i da Korisniku pruži informacije o vrsti platnih usluga koje pruža na jasan i nedvosmislen način, kako bi se izbeglo eventualno nerazumevanje korisnika o njegovim pravima i obavezama u vezi sa korišćenjem usluga Institucije.

4.4 U cilju upoznavanja Trgovca sa uslovima pružanja platnih usluga, Institucija je dužna da, pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi Trgovcu putem mejla ili neposrednim uručenjem u poslovnim prostorijama Institucije: Opšte uslove koji sadrže ponudu usluga sa cenama usluga i strukturom cena, nacrt Okvirnog ugovora o prihvatanju platnih instrumenata zasnovanih na platnim karticama na prodajnim mestima, kao i druga dokumenta i informacije predviđene Okvirnim ugovorom u skladu sa zakonom. Dostavljena dokumenta i informacije se smatraju predlogom za zaključenje okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga.

4.5 U predugovornoj fazi Institucija pruža potencijalnom Korisniku platnih usluga, sve informacije bez naplate naknade i drugih troškova.

4.6 Pre zaključenja okvirnog ugovora, Institucija je dužna da Trgovcu dostavi sledeće informacije u skladu sa tačkom 4.4 ovih Opštih uslova:

- [1] Informacije o Instituciji (poslovno ime, adresa sedišta, organ za nadzor i broj u Registru institucija elektronskog novca);
- [2] Uslove korišćenja platnih usluga (vrsta i opis platnih usluga, rok za izvršenje platnih transakcija);
- [3] Informacije i podatke o naknadama (vrsta, visina i struktura naknada);
- [4] Informacije o odgovornosti za realizaciju platne transakcije (način i rokovi u kojima je korisnik platnih usluga dužan da obavesti Instituciju o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji i da zahteva pravilno izvršenje, uslovi za povraćaj novčanih iznosa i odgovornost Institucije za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju);
- [5] Informacije o načinu i sredstvima komunikacije (telefon, email, web portal, jezik, pravo korisnika da dobije kopiju okvirnog ugovora na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka);
- [6] Uslove za izmene i dopune, kao i prestanak važenja okvirnog ugovora (prihvatanje izmena i dopuna okvirnog ugovora bez davanja izričite saglasnosti i pravo na raskid; trajanje okvirnog ugovora; uslovi za jednostran raskid i ništavost okvirnog ugovora);
- [7] Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga (propisi koji se primenjuju na okvirni ugovor, nadležnost suda, pravo na prigovor).

4.7 Informacije se čine dostupnim Trgovcu u pisanoj formi koji će omogućiti Trgovcu da se upozna sa uslovima pružanja platnih usluga i da uporedi ponudu Institucije sa ponudama drugih pružalaca platnih usluga, kao i da proceni da li uslovi i usluge iz ponude Institucije odgovaraju njegovim potrebama.

4.8 Institucija je dužna da omogući Trgovcu platne usluge da, pre i posle potpisivanja okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga, postavi pitanja Instituciji i da od Institucije dobije precizne i jasne odgovore. Institucija ne snosi odgovornost za propuštanje Trgovca da se, postavljanjem pitanja, obavesti o sadržini i detaljima svojih ugovornih prava i obaveza, niti takvo propuštanje oslobađa Trgovca od njegovih ugovornih obaveza.

V ZAKLJUČENJE OKVIRNOG UGOVORA

5.1 Nakon pružanja informacija platnih usluga u predugovornoj fazi, a pod uslovom da Trgovac prihvati ponudu Institucije za pružanje platnih usluga, Institucija i Trgovac zaključuju okvirni ugovor.

5.2 Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi, na srpskom jeziku, na neodređeno vreme.

VI USLOVI KORIŠĆENJA PLATNIH USLUGA

6.1 Platne usluge

6.1.1 Institucija pruža platne usluge prihvatanja platnih instrumenata kupaca na prodajnom mestu (POS terminalu) Trgovca i vrši prenos novčanih sredstava Trgovcima, kao primaocima plaćanja.

6.1.2 Institucija u postupku pružanja platnih usluga Trgovcu, kao korisniku platnih usluga:

- [1] Vršiti dodelu jedinstvene identifikacione oznake svakoj platnoj transakciji i korisniku u cilju praćenja transakcije od njenog nastanka do realizacije;
- [2] Omogućava kupcu robe/usluga da na Prodajnom mestu Trgovca inicira platnu transakciju na bazi podataka o platnom instrumentu i prosleđuje ove podatke prihvatocu platnog instrumenta;

- [3] Obaveštava Trgovca o statusu autorizacije transakcije (odobrena/neodobrena) – status autorizacije transakcije je direktno vidljiv na POS terminalu, a potvrda transakcije obavlja se kroz postupak "kraj dana";
- [4] Vršiti prijem novčanih sredstava po osnovu uspešno realizovanih platnih transakcija i prenosi ova sredstva na račun Trgovca u roku od 3 dana od momenta prijema sredstava i informacija o izvršenim transakcijama od strane Prihvatne banke, a najkasnije u roku od 7 dana.

6.1.3 Usluga prihvatanja platnih instrumenata podrazumeva da Kupac na prodajnom mestu Trgovca da saglasnost za bezgotovinsko plaćanje korišćenjem platne kartice, a transakcija se smatra autorizovanom na jedan od sledećih načina:

- [a] Uručenjem platnog instrumenta (kartice) zaposlenom kod Trgovca radi izvršenja bezgotovinskog plaćanja i potpisivanjem potvrde o transakciji (slipa) kod kartica kod kojih je propisana ova vrsta autorizacije,
- [b] Unošenjem PIN-a na POS terminalu (odnosno smatraće se da su njegovi personalizovani sigurnosni elementi autentični),
- [c] Postupanjem sa platnim instrumentom (karticom) u skladu sa pravilima kartičarskih organizacije, kada se do određenog iznosa transakcije ne zahteva unos PIN-a ni potpis na potvrdi o transakciji.

6.1.4 Platilac posle autorizacije dobija jedan primerak potvrde o izvršenom plaćanju (slip). Platilac ne može opozvati izvršenje platne transakcije nakon što je ista autorizovana.

6.1.5 Ukoliko Platilac smatra da transakcija platnom karticom nije izvršena u skladu sa njegovim nalogom, ima pravo da pokrene reklamacioni postupak kod izdavaoca platne kartice. Banka izdavalac platne kartice dalje postupa po reklamaciji, u skladu sa procedurama kartičarskih sistema. Institucija je u obavezi da odgovori na reklamaciju upućenu od strane banke izdavaoca platne kartice.

6.1.6 U slučaju postojanja osnova za povraćaj sredstava Platincu za prodatu robu i/ili izvršene usluge, Trgovac je dužan da povraćaj sredstava vrši isključivo preko POS terminala, u skladu sa uputstvom dobijenim od Institucije, što podrazumeva da povraćaj sredstava neće biti izvršen na bilo koji drugi način (tj. gotovinski ili drugačije).

6.1.7 Vreme prijema naloga za plaćanje jeste trenutak u kojem je Platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Institucija sprovela postupak autentifikacije. Institucija će primljeni nalog izvršiti u skladu sa kartičarskim pravilima i uslovima dogovorenim sa poslovnom bankom preko koje se vrši procesiranje transakcija zasnovanih na platnim karticama.

6.1.8 Na osnovu naplaćenih transakcija institucija dostavlja Trgovcu izveštaje i vrši prenos novčanih sredstava na račun u poslovnoj banci trgovca.

6.1.9 Institucija dostavlja Trgovcu sledeće informacije:

- [a] referentnu oznaku koja Trgovcu omogućava identifikaciju pojedinačne platne transakcije na osnovu platne kartice;
- [b] iznos pojedinačne platne transakcije u valuti u kojoj je odobren platni račun trgovca;
- [c] iznos svih naknada koje se odnose na pojedinačnu platnu transakciju na osnovu platne kartice, sa posebno naznačenim iznosom trgovačke naknade, međubankarske naknade i naknade kartičnog sistema plaćanja.

6.2 Reklamacije

6.2.1 Reklamacioni postupak se, prvenstveno rešava između Trgovca i Kupca i bez učešća Institucije. Institucija postupa u rešavanju reklamacionog postupka kada se Kupac, kao korisnik platne kartice ili finansijska institucija, obrate Instituciji u vezi sa reklamacijom vezane za platnu transakciju na Prodajnom mestu Trgovca, uz zahtev za obaveznu dostavu prateće dokumentacije (slipa, fiskalnog računa i druge dokumentacije).

6.2.2 U reklamacionom postupku, Trgovac je dužan da na zahtev Institucije dostavi slip i drugu dokumentaciju (fiskalni račun, izjavu Trgovca ili drugu dokumentaciju) u roku od tri (3) dana od dana prijema zahteva.

6.2.3 Ukoliko Trgovac ne postupa na način iz prethodnog stava, u obavezi je da nadoknadi reklamirani iznos Kupcu.

6.2.4 Pod reklamacijom u smislu ovog Ugovora podrazumeva se sledeće:

- [a] obraćanje Kupca sa prigovorom vezanim za transakciju na Prodajnom mestu Trgovca,
- [b] obraćanje druge banke ili finansijske organizacije Instituciji povodom transakcije zaključene upotrebom Platnih instrumenata na Prodajnom mestu Trgovca.

6.2.5 Ukoliko se u postupku reklamacije utvrdi da je Trgovac postupio suprotno odredbama Okvirnog ugovora ili da postoji bilo kakva osnovana sumnja na zloupotrebu Platnog instrumenta ili POS terminala od strane Trgovca ili zaposlenih kod Trgovca, Institucija ima pravo da:

- [1] izmeni ugovoreni prenos prometa,
- [2] izvrši povraćaj odobrenja za svaku reklamiranu platnu transakciju bez prethodnog slanja obaveštenja o reklamaciji platne transakcije;
- [3] da zaustavi svako ili pojedina buduća plaćanja.

VII NAKNADE I PROVIZIJE

7.1 Za izvršene platne usluge Trgovac plaća Instituciji naknade (mesečne naknade i Trgovačku naknadu) kako je navedeno u tački 7.6 – Finansijska ponuda sa kojima se on saglasio.

7.2 Institucija naplaćuje naknadu Trgovcu izraženu kao fiksni iznos i/ili kao procenat ukupne bruto vrednosti izvršene prodaje robe i/ili usluga na prodajnom mestu Trgovca, tako što ukupan iznos sredstava koji prenosi Trgovcu umanjuje za iznos ugovorene naknade koji pripada Instituciji, osim ako drugačije nije definisano ugovorom.

7.3 Institucija dostavlja trgovcu zbirne izveštaje koji sadrže podatke o izvršenom prometu i strukturi iznosa svake naknade, odnosno o iznosu međubankarske naknade i visini troška kartičnih sistema plaćanja.

7.4 Informacije iz prethodnog stava dostavljaju se na papiru ili elektronski na drugom trajnom nosaču podataka, tako da ove informacije Trgovac može da sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku.

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

7.6 Finansijska ponuda

Vrsta naknada	Visina naknade				
Mesečni fiksni trošak					
Mesečna naknada za održavanje infrastrukture Institucije*	599 dinara				
Provizija po transakciji	Kartičarski brend	Međubankarska naknada debitne kartice	Međubankarska naknada kreditne kartice	Naknada kartičarske organizacije	Trgovačka naknada**
Transakcije kreditnim i debitnim karticama fizičkih lica, izdavaoci domaće banke	Dina off us	0,20%	0,30%	1,80 dinara	1,85%
	Dina on us	0,00%	0,00%	0,00	1,85%
	Visa off us	0,20%	0,30%	6,70 dinara	1,85%
	Visa on us	0,00%	0,00%	0,00	1,85%
	MasterCard off us	0,20%	0,30%	6,70 dinara	1,85%
	MasterCard on us	0,00%	0,00%	0,00	1,85%
Transakcije poslovnim karticama, izdavaoci domaće banke	Dina off us	0,83%		1,80 dinara	1,85%
	Dina on us	0,00%		0,00	1,85%
	Visa off us	1,75%		6,70 dinara	1,85%
	Visa on us	0,00%		0,00	1,85%
	MasterCard off us	0,30%-2,40%		6,70 dinara	1,85%
	MasterCard on us	0,00%		0,00	1,85%
Transakcije platnim karticama, izdavaoci INO banke	Visa	1,00%-2,02%		11,7 dinara	1,85%
	MasterCard	1,14%-2,25%		11,7 dinara	1,85%
Fiksna naknada po svakoj transakciji	1 dinar				

* Mesečna naknada se naplaćuje po Trgovcu, bez obzira na broj POS terminala.

** Trgovačka naknada se ne naplaćuje za promet do 20.000 dinara i primenjuje se trgovačka naknada iz Opštih uslova, osim ukoliko nije drugačije definisano Okvirnim ugovorom.

U trgovačku naknadu su uključeni troškovi međubankarskih naknada i naknada kartičarskih organizacija, koji čine strukturu trgovačke naknade.

Uzmajući u obzir da Led Pay nije direktni učesnik u kartičnom sistemu, po dobijanju informacija od prihvatnih banaka o visini međubankarske naknade i naknade kartičarskih organizacija, izvršiće se korekcije i prilagođavanje visine pomenutih naknada, bez uticaja na visinu ugovorene trgovačke naknade.

VIII PRAVA I OBAVEZE INSTITUCIJE I TRGOVCA

8.1 Prava i obaveze Institucije

8.1.1 Institucija ima pravo:

- [1] da kontroliše da li Trgovac vrši prodaju i naplatu roba/usluga u skladu sa propisima kojima se reguliše promet roba i usluga i pružanje platnih usluga, pravilima kartičarskih organizacija i Okvirnim ugovorom;
- [2] da odbije transakcije prodaje novih nenajavljenih vrsta roba/usluga i plaćanje roba/usluga koje nisu u skladu sa uputstvom ili smernicama za rad prodajnog mesta;
- [3] da privremeno obustavi pružanje platnih usluga Korisniku u slučaju da dođe do saznanja da Korisnik ili Kupac imaju istoriju sumnjivih platnih transakcija;
- [4] da obustavi pružanje platnih usluga Trgovcu u slučaju da Trgovac, na zahtev Institucije, u razumnom roku ne dostavi identifikacione podatke, podatke o poslovanju i druge podatke u skladu sa propisima o sprečavanju pranja novca, ili nastupe drugi razlozi predviđeni tim ili drugim propisima ili Okvirnim ugovorom na osnovu kojih prestaje saradnja sa Trgovcem;
- [5] druga prava u skladu sa Okvirnim ugovorom i Zakonom.

8.1.2 Institucija ima obavezu da Trgovcu učini dostupnim:

- [1] referentnu oznaku ili druge podatke koji korisniku omogućavaju identifikaciju svake pojedinačne platne transakcije, a koji su preneti uz platnu transakciju u skladu sa zakonom;
- [2] iznos pojedinačne platne transakcije u valuti u kojoj je odobren platni račun Trgovca;
- [3] iznos svih naknada koje se odnose na pojedinačnu platnu transakciju na osnovu platne kartice, sa posebno naznačenim iznosom trgovačke naknade, međubankarske naknade i naknade kartičnog sistema plaćanja;
- [4] izvršava i druge obaveze u skladu sa okvirnim ugovorom.

8.2 Prava i obaveze Trgovca

8.2.1 Trgovac ima pravo:

- [1] na tehničku podršku u skladu sa uputstvom;
- [2] da u slučaju neslaganja izveštaja Trgovca sa zbirnim izveštajem Institucije o prometu na Prodajnom mestu, izvrši usaglašavanje stanja sa Institucijom i u tu u svrhu zatraži od Institucije sve relevantne podatke;
- [3] da u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije zahteva od Institucije preduzimanje odgovarajućih mera radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanje informacija o ishodu preduzetih mera;
- [4] druga prava u skladu sa Okvirnim ugovorom.

8.2.2 Trgovac ima obavezu da:

- [1] vrši prodaju i naplatu roba/usluga u skladu sa propisima kojima se reguliše promet roba i usluga i pružanje platnih usluga, pravilima kartičarskih organizacija i Okvirnim ugovorom;
- [2] vrši prodaju i naplatu robe ili usluga preko POS terminala po ceni koja je istovetna ceni za gotovinsko ili bilo koju drugu vrstu ili metod plaćanja;
- [3] ne vrši reklamiranje i prodaju robe/usluga koji su zabranjeni zakonom, drugim propisima ili uputstvom;
- [4] postupa po uputstvima Institucije;
- [5] izvršava i druge obaveze iz okvirnog ugovora.

IX NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

9.1 Okvirni ugovor zaključuju se na srpskom jeziku.

9.2 Komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija se na srpskom jeziku, usmeno i pisanim putem koji u uključuje korišćenje elektronskih sredstava komunikacije.

9.3 Korisnik platnih usluga ima pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostave kopija okvirnog ugovora na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

X INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

10.1 Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju

10.1.1 Korisnik ima pravo da podnese Instituciji zahtev za plaćanje iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije odmah po saznanju, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja računa Kupca. Zahtev se podnosi u pisanom obliku u prostorijama sedišta Institucije, preporučenom poštom, preko kurirske službe ili mejla.

10.1.2 Ukoliko je Institucija odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da korisniku izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije i svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih zakonskih zatezних kamata na koje korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

10.1.3 Institucija neće biti odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ako pruži dokaz Korisniku, a po potrebi i banci izdavaocu platne kartice Kupca da nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

10.2 Isključenje odgovornosti Institucije

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

10.2.2 Institucija nije odgovorna Korisniku zbog izvršenja neodobrenih platnih transakcije koje su nastale kao posledica:

- prevarnih radnji Kupca, njegovih ovlašćenih lica ili trećih lica za koje Institucija ne odgovara;
- zloupotrebe izgubljene ili ukradene platne kartice Kupca;
- zloupotrebe platne kartice iz razloga što Kupac nije zaštitio personalizovane sigurnosne elemente platne kartice, zbog namere ili krajnje nepažnje kupca.

10.2.3 U slučajevima iz prethodne tačke 10.2.2, a ukoliko u trenutku saznanja za prevarne radnje i zloupotrebe Institucija još uvek nije izvršila Korisniku prenos prometa po takvoj transakciji, Institucija će zaustaviti plaćanje po toj transakciji do rešenja postupka po reklamaciji ili prigovoru ili drugog odgovarajućeg postupka. U slučaju da je Institucija izvršila prenos prometa Korisniku, a nakon toga došla do saznanja da je transakcija nastala kao posledica prevarnih radnji ili zloupotreba, Institucija će od sledeće transakcije Korisnika zadržati iznos koji odgovara iznosu transakcije izvršene prema tački 10.2.2. do rešenja postupka po reklamaciji ili prigovoru ili drugog odgovarajućeg postupka.

10.3 Viša sila

10.3.1 Trgovac i Institucija ne snose odgovornost za gubitak, pretrpljenu štetu ili neispunjavanje uslova iz Okvirnog ugovora izazvanih dejstvom više sile.

10.3.2 U smislu ovih Opštih uslova viša sila označava prirodne događaje i radnje trećih lica (odluke državnih regulatornih tela) koji su van kontrole ugovornih strana, a koji se ne mogu predvideti ili izbeći u trenutku zaključenja Okvirnog ugovora. Prirodni događaji i radnje trećih lica koji se smatraju višom silom su oni koja nastanu nakon stupanja na snagu Okvirnog ugovora, a sprečavaju izvršenje ugovornih obaveza bilo koje ugovorne strane.

10.3.3 Trgovac i Institucija će obaveštavati jedan drugog o nastupanju i prestanku više sile pisanim putem.

10.3.4 U slučaju nastupanja više sile, izvršenje obaveze one ugovorne strane koja je pod uticajem više sile, biće automatski produženo, bez padanja u docnju, za period trajanja više sile.

10.3.5 Ako ispunjenje obaveza iz Okvirnog ugovora treba da se odloži više od 3 (tri) meseca zbog dejstva više sile Trgovac i Institucija će dogovoriti nove uslove za ispunjenje Okvirnog ugovora ili uslove za raskid Okvirnog ugovora.

XI IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA

11.1 Okvirni Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme.

11.2 Institucija zadržava pravo izmena Okvirnog ugovora i njegovih priloga. Institucija je dužna da o predlogu izmena Okvirnog ugovora obavesti Trgovca najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka primene izmena u pisanoj formi (poštom ili elektronskom poštom) kako bi Trgovac imao dovoljno vremena da donese odluku o prihvatanju izmena. Ako Trgovac ne obavesti Instituciju najkasnije 10 (deset) dana pre dana početka primene predloženih izmena Okvirnog ugovora da nije saglasan sa predloženim izmenama smatraće se da je prihvatio izmene i bez davanja izričite saglasnosti. Ako Trgovac nije saglasan sa predloženim izmenama i dopunama, može raskinuti okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova Instituciji, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze do dana raskida okvirnog ugovora.

11.3 Izjavu o raskidu okvirnog ugovora Trgovac dostavlja Instituciji u pisanoj formi, neposrednim uručjenjem u poslovnim prostorijama Institucije, ili putem pošte odnosno kurirske službe na adresu sedišta Institucije odnosno kao digitalizovanu pisanu izjavu putem mejla najkasnije dan pre dana koji je određen za početak primene izmene i dopune okvirnog ugovora.

11.4 Trgovac ima pravo da u svakom trenutku traži raskid Okvirnog ugovora dostavljanjem pisanog zahteva za raskid ugovora uz otkazni rok od mesec dana. Institucija ne naplaćuje naknadu za raskid ugovora. Zahtev za raskid ugovora trgovac dostavlja u pisanoj formi, neposrednim uručjenjem u poslovnim prostorijama Institucije, ili putem pošte odnosno kurirske službe na adresu sedišta Institucije odnosno kao digitalizovanu pisanu izjavu putem mejla. Trgovac je dužan da izmiri sve svoje obaveze prema Instituciji do momenta raskida Okvirnog ugovora.

11.5 Institucija može jednostrano, pisanim putem da raskine Okvirni ugovor, uz otkazni rok od 2 (dva) meseca.

11.6 Potpisivanjem Okvirnog ugovora Trgovac potvrđuje da je dobio jedan primerak Okvirnog ugovora i ima pravo da zahteva da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa dostavi kopija Okvirnog ugovora, odnosno sve informacije dostavljene u predugovornoj fazi i u papirnom-pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka.

11.7 Institucija može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od 15 (petnaest) dana Trgovcu preduzetniku, odnosno otkaznim rokom od 5 (pet) dana Trgovcu pravnom licu, kada se utvrdi da Trgovac nije ispoštovao preuzete obaveze iz Okvirnog ugovora odnosno dokumenata koji čine njegov sastavni deo ili ukoliko nije u ostavljenom roku otklonio uočene nedostatke.

11.8 Izuzetno, Institucija može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka, u slučaju da nastupe neki od sledećih razloga:

- ukoliko bude bio pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili statusne promene, odnosno drugog postupka koji može imati za posledicu brisanje Trgovca iz nadležnog registra ili se nad njim sprovodi prinudna uprava ili Trgovac obustavi celokupnu ili pretežni deo delatnosti;
- ako postoji osnovana sumnja Institucije na prevarne radnje Trgovca;
- ukoliko na Prodajnom mestu bude zloupotrebljena izgubljena, ukradena ili lažna platna kartica ili drugi platni instrument, odnosno bilo koja druga zloupotreba bezgotovinskog sredstava plaćanja (uključujući ali ne ograničavajući se na prodaju roba ili usluga zabranjenih zakonom);
- ukoliko Institucija tokom trajanja ugovornog odnosa utvrdi da je Trgovac dostavio netačne, falsifikovane i/ili pogrešne lične ili druge podatke i/ili dokumentaciju važnu za pravilno i zakonito pružanje usluge;
- ukoliko se utvrdi da bi dalje omogućavanje vršenja usluge Trgovcu predstavljalo reputacioni i/ili regulatorni rizik za Instituciju;
- ukoliko se utvrdi da se Trgovac nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu se lokalnom i međunarodnom regulativom koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma;
- ukoliko Institucija ne može da sprovede radnje i mere poznavanja i praćenja Trgovca shodno odredbama zakona koji uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- u drugim slučajevima utvrđenim propisima.

11.9 Institucija obaveštava Trgovca o raskidu ugovora dostavljanjem pisanog obaveštenja o raskidu ugovora poštom odnosno kurirske službe na adresu sedišta Trgovca. U slučaju raskida, sve obaveze prema Instituciji po Okvirnom ugovoru se smatraju dospelim. Korisnik je dužan da izmiri sve obaveze prema Instituciji za usluge pružene po Okvirnom ugovoru do dana njegovog raskida.

11.10 Prava i obaveze u vezi sa platnim transakcijama koje su nastale do datuma prestanka Okvirnog ugovora primenjuju se i na te platne transakcije, bez obzira da li su obrađene pre ili nakon prestanka Okvirnog ugovora. Sva prava i obaveze koje imaju kontinuiran karakter ostaju na snazi i nakon prestanka Okvirnog ugovora.

11.11 Bez obzira na raskid Okvirnog ugovora, Trgovac ostaje odgovoran za sve reklamacije koje su u vezi sa platnim transakcijama nastale na Prodajnim mestima Trgovca do okončanja postupka reklamacije u sistemu platnih kartica saglasno odredbama Okvirnog ugovora.

11.12 Institucija ima pravo da potražuje od Trgovca iznose reklamacija koje je dobila u roku od 6 (slovima: šest) meseci nakon prestanka važenja Okvirnog ugovora a koje se odnose na transakcije koje su nastale za vreme važenja Okvirnog ugovora.

11.13 Korisnik može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi utvrde ništavnim u skladu sa Zakonom o platnim uslugama. Ukoliko bilo koji uslov ili odredba Okvirnog ugovora postane nepunovažna, to neće uticati na punovažnost ostalih uslova i odredbi.

XII INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA

12.1 Pravo na prigovor

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

12.1.2 Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa Korisnika. Po isteku ovog roka, Institucija nije u obavezi da prigovor razmatra, ali ga može razmotriti i/ili prihvatiti ukoliko smatra da je osnovan. Korisnik može podneti pisani prigovor lično u poslovnim prostorijama Institucije, poštom ili elektronskom poštom na adresu: reklamacije@ledpay.rs kao i na Internet stranici www.ledpay.rs.

12.1.3 Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Institucijom na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime ili naziv Korisnika, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije i slično), kao i razloge podnošenja prigovora.

12.1.4 Institucija je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku, najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Institucija nije u mogućnosti da dostavi odgovor u tom roku iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 (petnaest) dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obavješten pisanim putem u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

12.1.5 Korisnik koji nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da u pisanoj formi, pre pokretanja sudskog spora, podnese pritužbu NBS u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora ili protoka roka za njegovo dostavljanje. Pismenu pritužbu NBS – Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Korisnik može podneti na adresu: **NARODNA BANKA SRBIJE, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Kralja Petra 12, 11000 Beograd**, elektronski na adresu: zastita.korisnika@nbs.rs, kao i putem internet prezentacije na sajtu NBS. Uz pritužbu NBS, potrebno je dostaviti i prigovor upućen Instituciji, odgovor Platne institucije (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe.

12.1.6 Pored prava na prigovor i pritužbu, Korisnik ima pravo i na pokretanje postupka posredovanja u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja može se pokrenuti po prijemu odgovora Institucije na prigovor odnosno isteka roka za dostavljanje odgovora, ali i u toku odnosno nakon postupka po pritužbi pred NBS. Na zaštitu Korisnika shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

12.1.7 Institucija Korisniku ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru i nema obavezu da razmatra usmeno podnete prigovore.

12.1.8 Korisnici se o načinu podnošenja prigovora mogu detaljnije upoznati u Obaveštenju o načinu podnošenja prigovora kao i o formi Zahteva za podnošenje prigovora koji su dostupni na Internet stranici Institucije.

12.2 Poverljivi podaci

12.2.1 Na postupanje sa poverljivim podacima i informacijama koji predstavljaju poslovnu tajnu korisnika platnih usluga, a do kojih je Institucija došla u posed u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi kojima se uređuje zaštita poslovne tajne i zaštita podataka o ličnosti i okvirni ugovor zaključen između Institucije i Korisnika.

12.3 Poslovna tajna

12.3.1 Pod poslovnom tajnom Institucije smatraju se sledeći podaci i informacije koji se odnose na korisnika platnih usluga: podaci o ličnosti korisnika i njegovih zastupnika, punomoćnika i prokurista, kao i stvarnih vlasnika korisnika – pravnog lica, finansijsko stanje, platne transakcije, vlasnička struktura korisnika – pravnog lica, poslovni odnosi korisnika, kao drugi podaci i informacije koje je korisnik označio kao poverljive (u daljem tekstu: "poverljive informacije" ili "informacije").

12.3.2 Institucija, članovi organa i zaposleni u Instituciji, spoljni revizor, kao i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju u Instituciji imaju pristup poverljivim informacijama korisnika, ne mogu:

- koristiti poverljive informacije protivno interesu Institucije i Korisnika;
- saopštavati poverljive informacije trećim licima;
- omogućiti trećim licima pristup poverljivim informacijama.

12.3.3 Obaveza čuvanja poverljivih informacija ne prestaje ni posle prestanka statusa lica na osnovu koga su ona ostvarila pristup poverljivim informacijama.

12.3.4 Institucija ima pravo da poverljive informacije o korisniku prosleđuje licima sa kojim Institucija zaključuje ugovore koji su neophodni za realizaciju platne usluge i/ili internim i spoljnim revizorima Institucije, Narodnoj banci Srbije i državnim organima koji su ovlašćeni da zahtevaju ove podatke u skladu sa zakonom.

12.3.5 Ukoliko dođe do prenosa poverljivih informacija o korisniku, Institucija obezbeđuje adekvatan tretman vezan za čuvanje poverljivosti, u skladu sa zakonom i drugim propisima i okvirnim ugovorom.

12.3.6 Institucija može poverljive informacije saopštiti trećim licima samo uz pisano odobrenje Korisnika, osim ako zakonom nije drugačije propisano.

12.4 Zaštita podataka o ličnosti

12.4.1 Institucija prikuplja i obrađuje lične podatke Korisnika – preduzetnika i njegovog punomoćnika/ prokuriste, kao i fizičkih lica koji su vlasnici, zastupnici, punomoćnici, prokuristi ili druga ovlašćena lica korisnika - pravnog lica, i to: ime i prezime, JMBG, adresu stanovanja, privatni i/ili službeni broj telefona (mobilni/fiksni), mejl adresu, kao i druge podatke o ličnosti koji su neophodni radi izvršavanja obaveza Institucije iz zakona i okvirnog ugovora.

12.4.2 Institucija prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti Korisnika odnosno njegovih ovlašćenih lica u meri u kojoj je to neophodno radi pružanja platnih usluga. Institucija vrši obradu podataka, saglasno Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti, na način koji Institucija smatra neophodnim i celishodnim radi pružanja platnih usluga korisniku.

12.4.3 Institucija obezbeđuje zaštitu podataka o ličnosti sa kojima raspolaže u svojim bazama podataka od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti.

12.4.4 Institucija može koristiti podatke koji se odnose na adresu, brojeve telefona, telefaksa, mejl adresu i ostale kontakt podatke fizičkih lica iz stava 1. ove tačke radi dostavljanja obavешtenja korisniku o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, i to u vidu brošure, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava i oblika poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

12.4.5 Zaključenjem okvirnog ugovora, korisnik daje svoj pristanak Instituciji da vrši obradu podataka o ličnosti, u skladu sa okvirnim ugovorom.

12.4.6 Ukoliko korisnik – preduzetnik ili drugo fizičko lice koje obavlja registrovanu privrednu delatnost, njegov punomoćnik ili prokurista, a za pravno lice - stvarni vlasnik, punomoćnik, prokurista ili drugo ovlašćeno lice pravnog lica ne želi da Institucija obrađuje njegove podatke o ličnosti, neophodno je da sa tim upozna Instituciju prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, ili naknadno, pisanim putem. U navedenom slučaju Institucija je dužna da, u skladu sa zakonom, prekine sa daljim pružanjem platnih usluga Korisniku ukoliko je za pružanje tih usluga neophodno da se vrši obrada podataka o ličnosti.



12.5 Propisi i nadležnost suda

12.5.1 U slučaju spora u vezi i povodom Okvirnog ugovora, Institucija i Trgovac će iste pokušati da reše sporazumno. U suprotnom nadležan je stvarno nadležan sud prema sedištu Institucije.

12.5.2 Na sve što nije uređeno Ugovorom i/ili Opštim uslovima primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, kao i odredbe drugih zakona i propisa Republike Srbije.

* * *

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se od 08.03.2022. godine.

INSTITUCIJA ELEKTRONSKOG NOVCA
LED Pay d.o.o. Beograd