

Shodno Zakonu o platnom prometu ("Sl. list Crne Gore", br. 062/13 od 31.12.2013, 006/14 od 04.02.2014, 111/22 od 07.10.2022, 007/23 od 20.01.2023), Zakona o zaštiti potrošača - korisnika finansijskih usluga ("Službeni list Crne Gore", br. 043/15 od 31.07.2015) i na osnovu člana 15. Statuta DRUŠTVA SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU „ALTA PAY GROUP“ Podgorica, (u daljem tekstu: *Platna institucija*), sa sjedištem na adresi Hercegovačka br.32, Podgorica, PIB: 03286207, izvršni direktor Vladimir Jovanović, dana 24.01.2024. godine donosi:

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA PLATNE INSTITUCIJE „ALTA PAY GROUP“ DOO PODGORICA

I OPŠTE ODREDBE

Opštim uslovima poslovanja Platne institucije „ALTA PAY GROUP“ DOO Podgorica uređuju se standardni uslovi pod kojima Platna institucija korisnicima pruža usluge za koje ima dozvolu Centralne banke Crne Gore.

Podaci o Platnoj instituciji su sljedeći:

Poslovno ime:	Društvo sa ograničenom odgovornošću „ALTA PAY GROUP“ Podgorica
Adresa:	Podgorica, Hercegovačka br.32
Registarski broj:	50907884
PIB:	03286207
Šifra i naziv djelatnosti:	6419 – Ostalo monetarno posredovanje
e-mail adresa:	office@altapay.me
Web adresa:	www.altapay.me
Broj telefona kontakt centra:	(+382) 19960

Opšti uslovi poslovanja (u daljem tekstu: *Opšti uslovi*) izrađeni su na osnovu Zakona o platnom prometu ("Sl. list Crne Gore", br. 062/13, 006/14, 111/22 i 007/23.), Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. list Crne Gore", br. 2/2014, 6/2014 - ispr., 43/2015, 70/2017 i 67/2019), Zakona o zaštiti potrošača - korisnika finansijskih usluga ("Sl. list Crne Gore", br. 043/15), Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. list Crne Gore", br. 079/08, 070/09, 044/12 i 022/17), kao i druge regulative koja uređuje poslovanje finansijskih institucija u Crnoj Gori.

Platna institucija, u skladu sa dozvolom Centralne banke Crne Gore O br. 0101- 533- 5/2024 od 23.01.2024. godine, pruža sljedeće platne usluge:

1. usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na račun za plaćanje, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje računa za plaćanje;
2. usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa računa za plaćanje, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje računa za plaćanje;
3. izvršavanje platnih transakcija, uključujući prenos novčanih sredstava na račun za plaćanje korisnika platnih usluga kod njegovog pružaoca platnih usluga ili kod drugog pružaoca platnih usluga, i to:

- izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja,
 - izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta,
 - izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
4. izvršavanje novčanih doznaka.

Spisak ekspozitura sa adresama za komuniciranje, kao i odgovornih lica Platne institucije se nalazi objavljen na internet stranici Platne institucije.

Nadzor nad pružanjem platnih usluga, odnosno cjelokupnim poslovanjem Platne Institucije i njenih agenata, vrši Centralna banka Crne Gore, Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br. 6, 81000 Podgorica, www.cbcg.me.

II DEFINICIJE

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

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.

Primalac plaćanja - označava fizičko ili pravno lice kojem su namijenjena novčana sredstava koja su predmet platne transakcije.

Korisnik platnih usluga - označava pravno lice, organ državne uprave i dio stranog društva (u daljem tekstu: pravno lice), preduzetnik i drugo lice koja obavlja djelatnost u skladu sa propisima (u daljem tekstu: preduzetnik) i fizičko lice, koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja.

Novčana sredstva - označavaju gotov novac (novčanice i kovani novac), sredstva na računu.

Nalog za plaćanje - označava instrukciju koju Platilac ili Primalac plaćanja podnosi pružaocu platnih usluga kojom se traži izvršavanje platne transakcije.

Jedinstvena identifikaciona oznaka - označava kombinaciju slova, brojeva ili simbola koju pružalac platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili njegov račun za plaćanje koji se upotrebljava u platnoj transakciji.

Trajni medij - je sredstvo koje korisniku platnih usluga omogućava čuvanje podataka upućenih lično njemu na način da mu ti podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom perioda primjerenom svrsi podataka i koji omogućava reprodukovanje sačuvanih podataka u nepromijenjenom obliku.

Radni dan – označava dio dana u kom pružalac platnih usluga Platioca ili pružalac platnih usluga Primaoca plaćanja, koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije, posluje i omogućava izvršavanje platne transakcije korisniku platnih usluga.

Agent – označava pravno lice ili preduzetnika koji, u ime i za račun pružaoca platnih usluga, pruža platne usluge.

III PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

Platna institucija pruža platne usluge svojim Korisnicima preko svojih uplatnih mesta i preko Agenata koji su upisani u nadležni Registar Centralne banke Crne Gore. Ugovorom između Platne institucije i Agenata definisane su međusobne obaveze i odgovornosti i preciziran je način na koji Agent pruža platne usluge u ime i za račun Platne institucije.

Platna institucija radi pružanja platnih usluga, zaključuje dvije vrste ugovora sa Korisnicima – Okvirni ugovor o platnim uslugama i Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

3.1. OKVIRNI UGOVOR

Okvirnim ugovorom uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija, a mogu se urediti i uslovi za otvaranje i vođenje računa za plaćanje u skladu sa posebnim propisima.

Okvirni Ugovor Platne institucije se zaključuje u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju i sadrži sljedeće obavezne elemente u skladu sa članom 19. Zakona o platnom prometu:

- Informacije o Pružaocu platnih usluga;
- Informacije o korišćenju platnih usluga;
- Informacije o naknadama;
- Informacije o načinu i sredstvima komunikacije;
- Informacije o zaštitnim i korektivnim merama;
- Uslove za izmjene i raskid Okvirnog ugovora;
- Informacije o pravnoj zaštiti;

Nakon potpisivanja Okvirnog ugovora od strane korisnika platnih usluga i Platne institucije, smatra se da je Okvirni ugovor zaključen.

3.1.1. Pružanje informacija korisniku platnih usluga povodom zaključenja Okvirnog ugovora

3.1.1.1. Dostavljanje informacija u predugovornoj fazi

Platna institucija je dužna da Korisniku platnih usluga, u primjerenom roku, prije nego korisnik platnih usluga prihvati ponudu ili zaključi Okvirni ugovor, dostavi informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi Okvirnog ugovora u skladu sa članom 19. Zakona o platnom prometu.

Platna institucija će to učiniti korišćenjem odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije, oglašavanja i komunikacije koja mora biti u papirnoj formi, isticanjem na vidnom mjestu u prostorijama Platne institucije i njenih Agenata, na način koji će tom korisniku platne usluge 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.

Platna institucija je dužna da korisniku platne usluge pruži informacije jasno, razumljivo i sveobuhvatno, na crnogorskom jeziku ili na drugom jeziku dogovorenom između Pružaoca i

korisnika platnih usluga, odnosno na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga.

Platna institucija dostavlja informacije na papiru ili drugom trajnom mediju (sms, e-mail, eksterni nosač podataka).

3.1.1.2. Informacije za Platioca prije i nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije

Platna institucija je dužna da odmah nakon zaduženja Platiočevog platnog računa ili prijema Platnog naloga, ako Platilac ne koristi platni račun, Platiocu dostavi informacije propisane članom 3.1.1. Opštih uslova poslovanja.

3.1.1.3. Informacije utvrđene drugim propisima

Platna institucija je obavezna da Korisniku platne usluge prije zaključenja ugovora o platnim uslugama, pruži sve neophodne informacije utvrđene Zakonom o platnom prometu i sve druge informacije koje je dužna da mu pruža kao Korisniku platnih usluga u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakona o zaštiti potrošača - korisnika finansijskih usluga i drugih posebnih propisa.

3.2. JEDNOKRATNA PLATNA TRANSAKCIJA

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije, koja nije obuhvaćena Okvirnim ugovorom.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine sljedeći dokumenti:

- Opšti uslovi poslovanja,
- Tarifa naknada,
- Terminski plan
- Potpisan, odnosno autorizovan, platni nalog.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji ne može da sadrži odredbe kojima se Korisnik odriče prava koja su mu garantovana Zakonom o zaštiti potrošača i Zakona o zaštiti potrošača - korisnika finansijskih usluga. Ugovorna obaveza mora biti određena odnosno određiva saglasno propisima. Ovim ugovorom Platna institucija se obvezuje da će Korisniku, u skladu sa Zakonom o platnom prometu, pružiti platnu uslugu odnosno izvršiti jednu određenu platnu transakciju, a Korisnik se obavezuje da mu za to plati određenu naknadu. Na sva pitanja koja nisu regulisana Zakonom o platnom prometu, primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se smatra zaključenim nakon što korisnik uruči Platnoj instituciji:

- potpisan platni nalog
- dokument koji predstavlja osnov za plaćanje (ukoliko postoji) i
- gotov novac, potreban za izvršenje naloga.

Platna institucija odnosno Agent Platne institucije će izvršiti platni nalog pod sljedećim uslovima:

- ako je Platni nalog izdat, ispravno popunjen i sadrži minimum podataka neophodnih za izvršenje transakcije,

- ako je Korisnik podnio dovoljan iznos novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznos naknade,
- ako je Korisnik dao saglasnost za izvršenje Platnog naloga (potpis na Platnom nalogu),
- ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje Platnog naloga u skladu sa relevantnim propisima,
- kada se prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtijeva određen dokument (isprava, izjava, i slično) koji Korisnik uredno dostavi, Platna institucija odnosno Agent Platne institucije će izvršiti Platni nalog.

Platna institucija, odnosno Agent Platne institucije će izvršiti platnu transakciju saglasno jedinstvenoj identifikacionoj oznaci čime se smatra da je Platni nalog uredno izvršen.

Platna institucija odnosno Agent Platne institucije nije odgovoran za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju ukoliko je korisnik dao pogrešnu identifikacionu oznaku Primaoca plaćanja.

Ukoliko korisnik, osim jedinstvene identifikacione oznake, Platnoj instituciji, odnosno Agentu Platne institucije dostavi i druge informacije u odnosu na plaćanja, transakcija će biti izvršena u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je naveo Korisnik bez obzira na ostale informacije koje se odnose na Primaoca plaćanja ili Platioca.

3.2.1. Informacije za korisnika prije i nakon izvršenja Jednokratne platne transakcije

Platna institucija odnosno Agent Platne institucije će prije zaključenja Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, učiniti lako dostupnim informacije o uslovima izvršavanja jednokratnih platnih transakcija i Opštih uslova poslovanja, Termini plan i Tarifnik, u papirnoj formi, na vidnom mjestu, u poslovnim prostorijama Platne institucije i Agentu Platne institucije, kao i objavljivanjem na zvaničnoj web stranici Platne institucije www.altapay.me

Opšti uslovi poslovanja sadrže sljedeće informacije: podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja Platnog naloga, rok za izvršenje platne transakcije, vrstu i visinu svih naknada koje Platna institucija naplaćuje Korisniku, kao i druge informacije koje su bitne za izvršenje Jednokratne platne transakcije (ako se naknade zbirno naplaćuju – dostaviće se informacije o vrsti i visini pojedinačne naknade koje čine zbirnu naknadu). Platna 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 platnih usluga, a na zahtjev Korisnika informacije će se dostaviti na papiru ili drugom trajnom mediju.

Platna institucija je dužna da prije izvršenja pojedinačne platne transakcije, dostavi Platiocu, precizne informacije o roku za izvršenje platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako se naknade zbirno naplaćuju - informacije o vrsti i visini pojedinačne naknade koje čine zbirnu naknadu.

Platna institucija je dužna da odmah nakon prijema platnog naloga, Platiocu dostavi sljedeće informacije:

- Referentnu oznaku ili druge podatke koji Platiocu omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- Iznos platne transakcije;

- Iznos bilo koje naknade koja se Platiocu naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako se naknade zbirno naplaćuju, informacije o vrsti i visini pojedinačne naknade koje čine zbirnu naknadu;
- Iznos kamate koju Platilac plaća, ako se ta kamata naplaćuje;
- Datum valute zaduženje platnog računa odnosno datum prijema platnog naloga.

3.3. NALOG ZA PLAĆANJE

Nalog za plaćanje je ispravno popunjen ako sadrži pravilno, čitko i u potpunosti popunjene sve elemente potrebne za izvršenje platnog naloga.

Osnovni podaci su:

- ime i prezime, adresa (za fizička lica), odnosno naziv i adresa sjedišta (za preduzetnika i pravno lice) Platioca,
- broj računa za plaćanje Primaoca plaćanja, odnosno jedinstvena oznaka transakcije,
- iznos i valuta uplate (EUR)
- svrha i šifra uplate,
- ime i prezime, odnosno naziv Primaoca plaćanja,
- datum ispostavljanja naloga,
- mjesto i datum prijema naloga,
- potpis Platioca (saglasnost).

Nalog za plaćanje koji je podniet na izvršenje u toku poslovnog dana, saglasno Terminskom planu, izvršava se istog dana, a Nalog za plaćanje primljen poslije isteka vremena definisanog poslovnog dana, smatra se da je primljen i izvršiće se narednog poslovnog dana.

Platna institucija odnosno Agent Platne institucije će odbiti izvršenje Nalog za plaćanje u slučaju neispunjenja uslova za njegovo izvršenje i to:

- ako Nalog za plaćanje nije popunjen i izdat na odgovarajućem obrascu ili ne sadrži propisane elemente potrebne za njegovo izvršenje,
- ako Korisnik nije obezbijedio novčana sredstava za izvršenje naloga i naplatu naknade ili
- ako postoje zakonske prepreke za izvršenje Naloga za plaćanje, u kom slučaju će Platna institucija odnosno Agent Platne institucije odbiti izvršenje naloga i na zahtjev korisnika informisati ga o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, osim ako to obavještenje nije zabranjeno zakonskim propisom.

Odbijanjem izvršenja Platnog naloga u naprijed pomenutim slučajevima, smatra se da Platni nalog nije ni primljen.

Korisnik može opozvati Platni nalog, odnosno povući saglasnost za izvršenje platne transakcije, u bilo kom trenutku prije nastupanja momenta neopozivosti. Momenat neopozivosti nastupa nakon što je nalog unijet u sistem i pošto je započet proces njegovog izvršenja.

Platna Institucija ne može odbiti izvršenje platnog naloga kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u Ugovoru o jednokratnoj platnoj transakciji osim ako je drugačije utvrđeno propisom.

Platna Institucija ne odgovara za eventualnu štetu koja bi nastala za Korisnika zbog

neizvršenja platnog naloga usljed nepravilnosti/ nepotpunosti/ manjkavosti ili zato što korisnik nije obezbijedio dovoljno novčanih sredstava za realizaciju platne transakcije.

Naknada se obračunava u visini, rokovima i na način koji je definisan Tarifnikom naknada. Informacije o načinu plaćanja i visini naknade, dostupni su na vidnom mjestu na uplatnim mjestima Platne institucije odnosno Agentu Platne institucije, kao i na web stranici Platne institucije www.altapay.me. Predajom Platnog naloga i novčanih sredstava, Korisnik potvrđuje da je upoznat i saglasan sa naknadom Platne institucije, ovim Opštim uslovima, čiji je sastavni dio Tarifa naknada i Terminski plan izvršenja naloga. Platna institucija, saglasno odredbama Zakona o platnom prometu, ne naplaćuje naknadu za pružanje informacija o platnim uslugama.

U slučaju pogrešno izvršene platne transakcije, uključujući zakašnjenje sa izvršavanjem platne transakcije, Korisnik može da zahtijeva pravilno izvršavanje platne transakcije, odnosno kamatu ili povraćaj iznosa pogrešno izvršene platne transakcije. Platna Institucija, odnosno Agent Platne institucije se obavezuje da Korisniku obezbijedi povraćaj iznosa ovih transakcija ili pravilno izvršenje tih platnih transakcija pod uslovom da je Korisnik obavijesti o toj platnoj transakciji, odnosno da zahtijeva pravilno izvršenje platne transakcije odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana zaduženja, u skladu sa članom 51 Zakona o platnom prometu. U slučaju da Platna institucija, odnosno Agent Platne institucije nije obezbijedio Korisniku informacije o izvršenoj Platnoj transakciji koje je bio dužan da da u skladu sa Zakona o platnom prometu, korisnik može ostvariti svoja prava i nakon isteka roka od 13 mjeseci (ako Platna institucija bude obaviještena od strane korisnika odmah po saznanju).

3.4. ODGOVORNOST PLATNE INSTITUCIJE ODNOSNO AGENTA PLATNE INSTITUCIJE

Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene Platne transakcije, bez obzira na odgovornost Platne institucije odnosno Agentu Platne institucije, podnese zahtjev za preduzimanje odgovarajućih mjera u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mjera. Korisnik ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, zahtijeva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, odnosno neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Platna institucija odnosno Agent Platne institucije.

Platna institucija, odnosno Agent Platne institucije odgovara Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju u evrima, ukoliko postoji, i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga. Pravo regresa prema posredniku ima Platna institucija odnosno Agent Platne institucije saglasno odredbama Zakona o platnom prometu.

3.5. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Isključena je odgovornost Platne institucije, odnosno Agentu Platne institucije za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga u vanrednim i nepredvidljivim okolnostima definisanim podzakonskim aktima na koje pružalac platnih usluga nije mogao uticati i čije posljedice nije mogao izbjeći, kao i u slučajevima kada je pružalac platnih usluga bio dužan postupiti u skladu sa zakonom.

Platna institucija odnosno Agent Platne institucije nije u obavezi da izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili neuredno izvršene jednokratne platne transakcije, i obračunate naknade, u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje, neizvršenje ili neuredno izvršenje posljedica više sile i drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Platnoj instituciji,
- ako je izvršenje ili neuredno izvršenje posljedica obaveza Platne institucije odnosno Agent Platne institucije koja proizilazi iz drugih obavezujućih propisa,
- ako je Platna institucija odnosno Agent Platne institucije izvršila ili nije izvršila Nalog za plaćanje na osnovu falsifikovanih ili nezakonito promijenjenog Naloga za plaćanje,
- ako je izvršenje posljedica prevare Korisnika,
- ako je neizvršenje i/ili neuredno izvršenje posljedica pogrešne instrukcije za plaćanje na Nalogu za plaćanje.

3.6. RASKID ODNOSNO NIŠTAVOST UGOVORA KOJE ZAHTIJEVA KORISNIK, ODNOSNO PLATNA INSTITUCIJA

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine ugovor bez otkaznog roka. Korisnik ima pravo da raskine ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom. Ako korisnik raskine ugovor dužan je da plati naknadu samo za pruženu platnu uslugu do dana raskida. Platna institucija ne može korisniku naplatiti naknadu za raskid ugovora. U slučaju da su odredbe ugovora u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, Korisnik može zahtijevati da se te odredbe utvrde ništavim.

Platna institucija može jednostrano raskinuti ugovor 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.

Platna institucija može privremeno blokirati izvršenje transakcije, kao i korišćenje proizvoda ukoliko korisnik po zahtjevu Platne institucije u dostavljenom roku ne dostavi podatke koje Platna institucija zahtijeva, u skladu sa posebnim propisima (regulativa koja uređuje oblast SPNFT i dr.).

IV USLUGA IZVRŠAVANJA NOVČANE DOZNAKE ("ALTA BRZI KEŠ")

Platna institucija pruža 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.

Platna institucija, odnosno Agent Platne institucije pruža uslugu izvršenja novčanih doznaka unutar Crne Gore u EUR, putem proizvoda pod nazivom "ALTA BRZI KEŠ".

4.1. SLANJE NOVCA

Usluga ALTA BRZI KEŠ predstavlja brzi transfer novca u okviru poslovne mreže Platne institucije ALTA PAY GROUP DOO Podgorica.

Usluga je zasnovana na principima efikasnosti i jednostavnosti, brzog i pouzdanog prenosa novca koja je dostupna na određenom broju lokacija odnosno kod jednog broja Agenata koji su se obratili Platnoj instituciji zahtjevom za obavljanje i pružanja navedene usluge.

Slanje novca moguće je izvršiti uz važeću ličnu ispravu (lična karta ili pasoš) pošiljaoca. Korisnik usluge u obavezi je da da podatke osobe koja prima novac:

- Ime i prezime primaoca i
- Broj mobilnog telefona

Sistem automatski prosljeđuje klijentu koji prima novac SMS poruku da mu je novac uplaćen. Korisnik usluge-nalogodavac dobija od operatera formular sa jedinstvenom šifrom transfera, koju prosljeđuje primaocu sredstava, kako bi mogao da podigne sredstva na nekoj od lokacija Platne institucije.

Provizija za uslugu ALTA BRZI KEŠ utvrđena je Tarifnikom Platne institucije i istu uvijek plaća pošiljalac.

4.2. PRIJEM NOVCA

Osoba koja prima sredstava, korisnik sredstava usluge ALTA BRZI KEŠ, može podići novac na nekoj od lokacija Platne institucije, ukoliko zna šifru transfera i ime i prezime pošiljaoca.

Realizacija transfera ALTA BRZI KEŠ, jedinstvena je na tržištu i završava se u roku od samo nekoliko minuta, jer klijent koji prima novac isti može podići uz važeću ličnu ispravu (lična karta ili pasoš) i u punom iznosu, bez umanjena.

V KOMUNIKACIJA IZMEĐU KLIJENTA (KORISNIKA PLATNE USLUGE) I PLATNE INSTITUCIJE

Platna institucija i Korisnik platne usluge mogu u okviru svoje poslovne saradnje da komuniciraju pismeno i usmeno. Oblik komunikacije definiše se ugovorom zaključenim između Platne institucije i Korisnika.

Pisana komunikacija između Platne institucije i korisnika platnih usluga odvija se preko adrese Platne institucije, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je korisnik platnih usluga dao Platnoj instituciji.

Obavještenja, prigovori i drugi dopisi koje korisnik upućuje Platnoj instituciji moraju biti potpisani od strane Korisnika platnih usluga ili njegovog zakonskog zastupnika.

Platna institucija ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za korisnika platnih usluga ili treća lica zbog toga što korisnik nije primio neko njeno obavještenje ili bilo koji dopis koji je upućen na posljednju adresu o kojoj je Korisnik obavestio Platnu instituciju.

Korisnik je dužan da obavijesti Platnu instituciju najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana nastanka promjene, da je promijenio adresu stanovanja ili boravka.

Platna institucija ne može snositi nikakvu pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika platnih usluga ili treća lica zbog toga što je Korisnik propustio da u određenom roku dostavi Platnoj instituciji podatke i informacije od bitnog značaja za njegov poslovni odnos sa Platnom institucijom, kao i promjenu adrese stanovanja ili boravka.

Korisnik platnih usluga ima pravo da u svakom trenutku traži od Platne institucije odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu i tumačenje ovih Opštih uslova poslovanja.

Platna institucija je dužna da pruža informacije Korisniku prije i poslije potpisivanja Ugovora i da na postavljena pitanja korisnika pruži precizne, jasne i nedvosmislene odgovore, u skladu sa Ugovorom zaključenim između Platne institucije i Korisnika, Opštima uslovima poslovanja i Zakonom o zaštiti potrošača i Zakona o zaštiti potraživača korisnika finansijskih usluga.

Platna institucija je u obavezi da u poslovnim odnosima sa Korisnicima postupa sa profesionalnom i dužnom pažnjom i da u pismenoj formi odgovori na pismene prigovore korisnika u roku utvrđenom Zakonom o platnom prometu.

Korisnik ima pravo da od Platne institucije traži podatke o iznosu dugovanja ili potraživanja prema Platnoj instituciji po osnovu zaključenih pravnih poslova, kao i druge podatke koji su od uticaja na ova dugovanja i potraživanja i njihovo plaćanje, odnosno naplatu.

VI TAJNOST PODATAKA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

6.1. TAJNOST PODATAKA

Poslovnom tajnom smatraju se svi podaci do kojih je u toku poslovanja došla Platna institucija, a odnose se na korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o Platnoj transakciji.

Platna institucija, članovi njenih organa i lica zaposlena ili angažovana u Platnoj instituciji, kao i druga lica kojazbog 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 ne prestaje za Platnu instituciju ni poslije prestanka pružanja usluga Korisnikuplatnih usluga.

Platna institucija može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke koji predstavljaju poslovnu tajnu u sljedećim slučajevima:

- Ako je lice na koje se ovi podaci odnose dalo prethodni pristanak;
- Ako radi vršenja nadzora, to zahtijeva organ koji vrši nadzor nad radom Platne institucije;
- Na osnovu odluke ili zahtjeva nadležnog suda;
- Za potrebe organa uprave nadležnog za poslove policije, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, u skladu sa propisima;
- Za potrebe Poreske uprave, u skladu sa propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti;

- U vezi sa postupkom izvršenja ili obezbeđenja na imovini korisnika platnih usluga, na osnovu zahtjeva Suda, izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku.

Nadležni organi koji su poslovnu tajnu pribavili na osnovu službenog zahtjeva, podatke koje su pribavili po tom osnovu, mogu isključivo koristiti u svrhu za koju su pribavljeni i ne mogu ih dalje dostavljati i saopštavati trećim licima, niti na bilo koji način trećim licima omogućiti pristup tim podacima.

Platna 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 definisanim Zakonom, korisnik se može informisati na sajtu Platne institucije www.altapay.me, odnosno lice na koje se podaci odnose može se obratiti Licu za zaštitu podataka o ličnosti u Platnoj instituciji (DPO) na e-mail adresu: office@altapay.me

6.2. ZAŠTITA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

Korisnik ima pravo na prigovor ukoliko smatra da se Platna institucija ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa, Opštih uslova i dobrih poslovnih običaja. Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa. Korisnik može podnijeti prigovor lično u poslovnim prostorijama Platne institucije/agenta Platne institucije, poštom, elektronskom poštom na adrese: reklamacije@altapay.me kao i na Internet stranici Platne institucije www.altapay.me.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Platnom 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 druge bitne podatke), kao i razloge podnošenja prigovora.

Platna institucija je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Platna institucija ne može da dostavi odgovor u tom roku, iz razloga na koje ne može da utiče, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obaviješten pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Korisnik koji nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da, prije pokretanja sudskog spora, Centralnoj banci Crne Gore (dalje: CBCG) podnese prigovor u pisanoj formi. Prigovor CBCG može podnijeti u na adresu: Bulevar sv. Petra Cetinjskog br. 6. 81000 Podgorica PRIGOVOR ZA CBCG. Uz prigovor CBCG, potrebno je dostaviti prigovor upućen Platnoj instituciji, odgovor Platne institucije (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu cijeniti navodi iz prigovora.

Pored prava na prigovor, Korisnik može pristupiti alternativnom rješavanju spora, u cilju vansudskog rješavanja spornog odnosa. Postupak alternativnog rješavanja sporova se može pokrenuti kod jedne od nadležnih institucija za alternativno rješavanje sporova kao što je Centar za alternativno rješavanje sporova, na adresi Serdara Jola Piletića, Podgorica ili na <https://centarzaars.me/>. Platna institucija je dužana da učestvuje u postupku

alternativnog rješavanja spora koji je korisnik pokrenuo platnih usluga.

Postupak se može pokrenuti po prijemu odgovora Platne institucije na prigovor odnosno isteka roka za dostavljanje istog, ali i u toku odnosno nakon postupka po prigovoru pred CBCG. Na zaštitu Korisnika shodno se primjenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

VII RJEŠAVANJE EVENTUALNIH SPOROVA

Svi eventualni sporni odnosi između Platne institucije i korisnika, koji proizilaze iz predugovorne faze, iz Ugovora o jednokratnim platnim transakcijama, Okvirnog ugovora kao i ovih Opštih uslova, rješavaće se pred stvarno i mjesno nadležnim sudom Crne Gore, saglasno zakonu i zaključenim ugovorima.

VIII ZAVRŠNE ODREDBE

Sastavni dio Opštih uslova poslovanja su i prilozi 1 i 2 (Tarife naknada, Terminski plan rada Platne institucije).

Opšti uslovi poslovanja se zajedno sa prilozima objavljuju na internet stranici www.altapay.me i dostupni su na svim uplatnim mjestima Platne institucije i Agenata Platne institucije, na kojima se pružaju Platne usluge.

Ovi Opšti uslovi poslovanja su donijeti 24.01.2024. godine i primjenjuju se od 24.03.2024. godine.

Sa poštovanjem,
ALTA PAY GROUP DOO PODGORICA