

OBAVJEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA

1. OPŠTE ODREDBE

Korisnik platnih usluga može podnijeti prigovor pružaocu platnih usluga – Platnoj instituciji Alta Pay Group DOO ukoliko smatra da mu je povrijeđeno neko pravo odnosno da se ukoliko smatra da se Platna institucija ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa, Opštih uslova i dobrih poslovnih običaja.

Platna institucija je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku, najkasnije u roku od 15 radnih 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, rok za dostavljanje odgovora na prigovor se može produžiti ali ne smije biti duži od 35 radnih dana od dana prijema prigovora. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obaviješten pisanim putem u roku od 15 radnih dana od dana prijema prigovora.

Postupak rješavanja po prigovoru vrši se bez naknade.

2. NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA

Korisnici mogu podnijeti pisani prigovor na jedan od sljedećih načina:

- U papirnoj formi poštom ili ličnom dostavom na adresu: Alta Pay Group DOO, Bul. Ivana Crnojevića 54/3, 81000 Podgorica, i neposredno u poslovnici Platne institucije/ na lokaciji Agentu;

- Elektronskim putem slanjem prigovora na e-mail: prigovori@altapay.me ili putem internet stranice Platne institucije www.altapay.me.

Usmeno podnesen prigovor neće biti razmatran, a Korisnik će biti upućen na pravilan način za podnešenje prigovora.

3. SADRŽINA PRIGOVORA

Prigovor treba da sadrži dovoljno podataka za identifikaciju korisnika i dostavljanje odgovora Platne institucije na podnijeti prigovor, koji obuhvataju:

- Lične podatke koji omogućavaju identifikaciju korisnika i to: ime i prezime, JMBG, kontakt podatke: e-mail, adresa prebivališta, kontakt telefon,

- Razloge podnošenja prigovora.

Prijem prigovora predatog u papirnoj formi mora biti potvrđen korisniku na način da Operater koji primi prigovor, na prigovoru upiše naziv Platne institucije odnosno Agentu, ime i prezime operatera i datum i vrijeme prijema prigovora i kopiju istog preda korisniku. Ukoliko je prigovor podnjet putem e-maila, prijem takvog prigovora se potvrđuje korisniku elektronskim putem.

U slučaju da se prigovor korisnika odnosi na rad Agentu Alta Pay Group, pružaocem usluge smatra se Alta Pay Group.

4. ROK ZA PODNOŠENJE PRIGOVORA

Korisnik platne usluge može podnijeti prigovor u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda korisnikovog prava ili pravnog interesa.

Neblagovremene prigovore Platna institucija nije u obavezi da razmatra, o čemu će obavijestiti korisnika u pisanoj formi.

5. PRIGOVOR CENTRALNOJ BANCII CRNE GORE

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 sa naznakom: 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.

6. ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA

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 dužna da učestvuje u postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo korisnik platnih usluga.

NAPOMENA: Za sve dodatne informacije molimo Vas da kontaktirate naš Korisnički centar na telefon: +382 19960 ili pošaljete e-mail na adresu office@altapay.me.

U Podgorici, 08.04.2025. godine

Sa poštovanjem,

ALTA PAY GROUP DOO Podgorica