

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA PLATNE INSTITUCIJE
„ALTA PAY GROUP“ DOO PODGORICA**

I OPŠTE ODREDBE

Opštim uslovima poslovanja Platne institucije „ALTA PAY GROUP“ DOO Podgorica (u daljem tekstu: Platna institucija) uređuju se standardni uslovi pod kojima Platna institucija korisnicima pruža platne usluge za čije pružanje ima dozvolu Centralne banke Crne Gore.

Podaci o Platnoj instituciji su sljedeći:

Poslovno ime:	Društvo sa ograničenom odgovornošću „ALTA PAY GROUP“ Podgorica
Adresa:	Podgorica, Bul. Ivana Crnojevića 54/3
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 važećeg Zakona o platnom prometu, i Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, 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:

- 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;
- 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 Cetinskog br. 6, 81000 Podgorica, www.cbcbg.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 je 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 je fizičko ili pravno lice kojem su namijenjena novčana sredstava koja su predmet platne transakcije.

Korisnik platnih usluga je 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 su gotov novac - novčanice i kovani novac.

Nalog za plaćanje/ platni nalog je instrukcija koju Platilac ili Primalac plaćanja podnosi Platnoj instituciji i kojom se traži izvršavanje platne transakcije.

Nalog uplate/ nalog isplate su nalozi za izvršenje novčane doznake odnosno instrukcija koju Pošiljalac ili Primalac novčane doznake daje Platnoj instituciji i kojom se traži izvršavanje platne transakcije.

Jedinstvena identifikaciona oznaka je 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. Kod novčane doznake Alta Brzi Keš to je -šifra transfera.

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 reprodukciju sačuvanih podataka u nepromijenjenom obliku.

Radni dan je svaki dan u kojem Platna institucija/Agent Platne institucije prima platne naloge na izvršenje u skladu sa radnim vremenom lokacija Platne institucije/Agent Platne institucije.

Poslovni dan je dan, odnosno dio dana u kojem Platna institucija obezbjeđuje izvršenje platnih transakcija, u skladu sa Terminskim planom Platne institucije.

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

III PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

Platna institucija pruža platne usluge svojim Korisnicima preko svojih uplatnih mjesta i preko Agenata koji su upisani u nadležni Registar Centralne banke Crne Gore.

Platna institucija radi pružanja platnih usluga, zaključuje sa Korisnicima Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

3.1. UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine:

- Opšti uslovi poslovanja,
- Tarifa naknada,
- Terminski plan
- Potpisan, odnosno autorizovan, platni nalog ili nalog za izvršenje novčane doznake.

Ovim ugovorom Platna institucija se obavezuje da će Korisniku, u skladu sa Zakonom o platnom prometu, pružiti platnu uslugu odnosno izvršiti jednu određenu platnu transakciju, a Korisnik se obavezuje da za to plati određenu naknadu. Na sva pitanja koja nisu regulisana Zakonom o platnom prometu, primjenjuju 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 odnosno nalog za izvršenje novčane doznake
- dokument koji predstavlja osnov za plaćanje (ukoliko je primjenjivo) i
- gotov novac, potreban za izvršenje naloga, u visini iznosa transakcije i iznosa naknade.

Uručivanjem naloga smatra se da se Korisnik prethodno upoznao i saglasio sa Opštim uslovima, Tarifnikom i Terminskim planom.

Platna institucija će izvršiti platni nalog pod sljedećim uslovima:

- ako je Platni nalog izdat od strane Platioca, 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 će izvršiti Platni nalog.

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

Ukoliko je korisnik dao pogrešnu identifikacionu oznaku odnosno broj računa Primaoca plaćanja, Platna institucija nije odgovorna za neizvršenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju.

Ukoliko korisnik, osim jedinstvene identifikacione oznake, Platnoj instituciji 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.

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 za koju je odgovoran Korisnik.

Naknada se obračunava u visini, i na način koji je definisan Tarifnikom naknada. Informacije o načinu plaćanja i visini naknade, dostupne su na vidnom mjestu na lokacijama Platne institucije odnosno Agent 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 su 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.

Informacije za korisnika prije i nakon izvršenja jednokratne platne transakcije

Platna institucija je dužna da prije prihvatanja ponude ili zaključenja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, da ili učiniti lako dostupnim platiocu sljedeće informacije:

- specifikaciju podataka ili jedinstvenu identifikacionu oznaku koje korisnik platnih usluga treba da dostavi radi pravilnog iniciranja ili izvršavanja naloga za plaćanje,
- maksimalan rok za izvršavanje platne usluge koja se pruža;
- sve naknade koje je korisnik platnih usluga dužan da plati pružaocu platnih usluga i specifikaciju iznosa eventualnih troškova;
- druge informacije i uslove propisane zakonom koji se odnose na tu platnu transakciju, a koji su sastavni dio ovih Opštih uslova.

Na zahtjev Platioca, platna institucija će sve gore navedene informacije dostaviti platiocu na papiru ili drugom trajnom nosaču.

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, kada je to primjenjivo, informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- Iznos platne transakcije u valuti koja je navedena u platnom nalogu;
- Iznos bilo koje naknade koja se Platiocu naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako se naknade zbirno naplaćuju, informacije o vrsti i visini pojedinačnih naknada koje čine zbirnu naknadu;
- Datum prijema platnog naloga.

3.2. PLATNA USLUGA UPLATA NA RAČUN

Platna institucija pruža usluge uplate na račun fizički licima (sve vrste uplata dozvoljene zakonom) i pravnim licima (uplate sopstvenog pazara). Za izvršenje ovih usluga potrebno je da su ispunjeni uslovi izloženi u nastavku.

3.2.1. NALOG ZA PLAĆANJE

Nalog za plaćanje je ispravno popunjen ako sadrži pravilno, čitko i u potpunosti popunjene sve elemente potrebne za izvršenje platnog naloga. Korisnik odgovara za tačnost i potpunost podataka na platnom nalogu.

Platni nalog treba da sadrži sljedeće podatke potrebne za izvršenje:

- ime i prezime, adresa (za fizička lica) odnosno naziv i adresa sjedišta (za preduzetnike i pravna lica) Platioca,
- ime i prezime odnosno naziv Primaoca plaćanja,
- broj platnog računa Primaoca plaćanja, odnosno jedinstvena oznaka transakcije,
- iznos i valuta uplate (EUR)
- svrha i šifra uplate,
- model i poziv na broj, kada je primjenjivo;
- mjesto i datum prijema naloga,
- datum izvršenja naloga,
- potpis Platioca (saglasnost).

Nalog za plaćanje koji je podnjet 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.

3.2.2. ODBIJANJE I OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

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 sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade;
- ako korisnik nije dao saglasnosti za izvršenje naloga;
- ako Korisnik odbije identifikaciju (ne dostavi na uvid/ne odobri fotokopiranje odnosno učitavanje odnosno slikanje putem mobilne aplikacije odgovarajućeg ličnog dokumenta), shodno propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
- ako Korisnik ne dostavi određen dokument zahtijevan od strane Institucije;
- ako postoje zakonske prepreke za izvršenje Naloga za plaćanje, u kom slučaju će Platna institucija odbiti izvršenje naloga i na zahtjev korisnika informisati ga o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, osim ako to obavlještenje 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 može odbiti da pruži uslugu ili 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 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.).

3.2.3. NEAUTORIZOVANA ILI POGREŠNO IZVRŠENA PLATNA TRANSAKCIJA

Platna transakcija izvršena na osnovu platnog naloga za čije izvršenje ne postoji saglasnost Korisnika u skladu sa Opštim uslovima poslovanja, smatra se neautorizovanom platnom transakcijom.

U slučaju neautorizovane ili 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 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 nije obezbijedila Korisniku informacije o izvršenoj Platnoj transakciji koje je bila dužna da dostavi 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).

3.2.4. ODGOVORNOST PLATNE INSTITUCIJE

Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili pogrešno izvršene Platne transakcije, bez obzira na odgovornost 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.

Platna institucija odgovara Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ukoliko postoji, i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

3.2.5. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Isključena je odgovornost 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 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 koje proizilaze iz obavezujućih propisa za Platnu instituciju,
- ako je Platna institucija 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.

3.3. USLUGA IZVRŠAVANJA NOVČANE DOZNAKE ("ALTA BRZI KEŠ")

Platna institucija pruža usluge izvršavanja novčane doznake kod koje platna institucija prima novčana sredstva Pošiljaoca bez otvaranja platnog računa za Pošiljaoca ili Primaoca, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje Primaocu ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje Primaocu.

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

Usluga je dostupna na određenom broju lokacija Platne institucije i obilježenih lokacija njenih Agenata, koji je istaknut na sajtu Platne institucije.

Pružanja usluge novčane doznake uslovljeno je prethodnom utvrđivanjem identiteta korisnika i njegovom obavezom

davanja određenih podataka operateru na lokaciji, u zavisnosti od karaktiristika konkretne novčane doznake, u skladu sa zakonom.

3.3.1. SLANJE NOVCA

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

Slanje novca moguće je izvršiti uz važeću ličnu ispravu (lična karta ili pasoš) pošiljaoca. Pošiljalac dostavlja podatke o iznosu novčane doznake i o primaocu novčane doznake. Nakon identifikacije klijenta uvidom u važeći identifikacioni dokument i prikupljanja neophodnih podataka u skladu sa zakonom, Korisniku se dostavlja na potpis nalog za uplatu, a po potrebi i dodatna dokumentacija – PEL obrazac i sl.

Na nalogu uplate jasno je naveden iznos koji je platilac dužan da preda Platnoj instituciji, a koji se sastoji od iznosa novčanih sredstava koja se upućuju novčanom doznakom i iznosa naknade. Iznos naknade za izvršenje novčane doznake je jasno prikazan na platnom nalogu. Slanje novčane doznake se može inicirati kroz sistem tek nakon što Pošiljalac uplati cjelokupna sredstva potrebna za izvršenje transakcije i to iznos za isplatu primaocu i naknadu Platne institucije.

Potpisivanjem naloga Pošiljalac potvrđuje da je upozoren na mogućnosti prevare, i da ne šalje novac u ime trećeg lica; da se slaže sa prikupljanjem, upotrebom, otkrivanjem i prenosom (uključujući i prekogranični prenos) prikupljenih ličnih podataka. Pošiljalac je odgovoran za tačnost i potpunost podataka koje daje radi izvršenja novčane doznake.

Nalog uplate se štampa i potpisuje u dva primjerka od kojih po jedan zadržavaju Pošiljalac i Platna institucija / Agent platne institucije. Nalog uplate sadrži jedinstvenu identifikacionu oznaku - šifru transfera - koju Pošiljalac prosljeđuje primaocu sredstava, kako bi mogao da podigne sredstva na nekoj od lokacija Platne institucije. Pošiljalac je upozoren da šifru transfera treba da da samo primaocu.

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

3.3.2. PRIJEM NOVCA

Primalac novčane doznake ALTA BRZI KEŠ, može podići novac na nekoj od lokacija Platne institucije odnosno njenih Agenata.

Primalac novčane doznake se radi isplate novčane doznake obraća Platnoj instituciji/Agentu platne institucije saopštavanjem šifre transfera i prezentovanjem važeće lične isprave (lična karta ili pasoš). Novčana sredstva se mogu isplatiti samo licu koje je navedeno kao primalac, a nakon izvršene identifikacije u skladu sa važećom zakonskom regulativom Crne Gore.

Primaocu novčane doznake se dostavlja nalog isplate novčane doznake i ukoliko je saglasan sa prezentovanim informacijama i elementima, Primalac potpisuje nalog a Operater vrši isplatu novčanih sredstava.

Primalac novčane doznake ne plaća naknadu za uslugu isplate novčane doznake, jer je cjelokupna naknada naplaćena prilikom iniciranja doznake slanja od strane Pošiljaoca.

Nalog isplate se štampa i potpisuje u dva primjerka od kojih po jedan zadržavaju Pošiljalac i Platna institucija / Agent platne institucije.

3.3.3. IZVRŠAVANJE NOVČANIH DOZNAKA

Novčana sredstva upućena novčanom doznakom Alta Brzi Keš dostupna su Primaocu plaćanja po pravilu u roku od 30 minuta od uplate novčane doznake.

Platna institucija zadržava pravo da novčanu doznaku stavi na raspolaganje primaocu plaćanja i po isteku navedenog roka, ako je to neophodno radi dodatnih provjera u skladu sa zakonskim i podzakonskim odredbama kao i u slučaju vanrednih situacija (prekid telekomunikacionih veza, nestanak električne energije, prekid rada sistema).

Dostupnost novčanih sredstava može zavisiti i od raspoloživosti novčanih sredstava na Lokacijama Agenata, o čemu se korisnik može informisati neposrednim kontaktom sa Platnom institucijom.

Pošiljalac može opozvati novčanu doznaku i tražiti povraćaj uplaćenih sredstava, u istom danu, ukoliko Primalac nije podigao novčana sredstva prije podnošenja zahtjeva za opoziv. Opoziv novčane doznake moguć je isključivo uz vraćanje originala naloga uplate Platnoj instituciji.

Ukoliko novčana doznaka nije isplaćena primaocu u roku od 30 dana od datuma naloga za izvršenje novčane doznake, Platna institucija će kontaktirati pošiljaoca i obavijestiti ga da nije izvršena novčana doznaka, kao i da Zahtjev za promjenu podataka o primaocu novčane doznake odnosno povraćaj sredstava, može podnijeti lično, putem pošte na adresu sjedišta Platne institucije ili elektronskom poštom na e-mail office@altapay.me u roku od 13 mjeseci. U slučaju da se pošiljalac i pored obavještenja i isteka pomenutih rokova ne obrati Platnoj instituciji, postupaće se saglasno

regulativi. Neizvršenom doznakom smatra se doznaka, odnosno transfer novca kod kojeg iz bilo kog razloga nije došlo do isplate primaocu. Predmet povraćaja može biti samo nominalni iznos doznake.

3.3.4. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI PLATNE INSTITUCIJE

Platna institucija ne garantuje isporuku ili valjanost bilo koje robe ili usluge plaćene putem novčane doznake. Platilac se upozorava da ne šalje novac nepoznatoj osobi i da ne plaća robu i usluge kupljene preko interneta.

Svi podaci o novčanoj doznaci su povjerljivi i poznati su isključivo Pošiljaocu. Pošiljalac ne treba da ih dijeli sa trećim licima koje ne poznaje i/ili sa licem koje nije Primalac. Platna institucija ne snosi odgovornosti ni u kom slučaju ako Pošiljalac saopšti podatke o novčanoj doznaci bilo kom licu koje nije Primalac.

3.3.5. SUPSIDIJARNA PRIMJENA

Za sva pitanja u vezi platne usluge izvršenja novčane doznake, koja nisu definisana u tački 3.2 ovih Opštih uslova primjenjivaće se relevantne odredbe koje se odnose na platnu uslugu uplata na račun.

IV KOMUNIKACIJA IZMEĐU KORISNIKA I PLATNE INSTITUCIJE

Platna institucija i Korisnik platne usluge mogu u okviru svoje poslovne saradnje da komuniciraju pismeno i usmeno.

Komunikacija u toku trajanja Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji odvija se prevashodno na crnogorskom jeziku, usmeno.

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 koju je Korisnik dao Platnoj instituciji.

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 i Opštim uslovima poslovanja.

V TAJNOST PODATAKA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

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 koja zbog prirode posla imaju pristup podacima koji se smatraju poslovnom tajnom, ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup ovim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne 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

VI ZAŠTITA KORISNIKA– PRAVO NA PRIGOVOR

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: prigovori@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 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.

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 Sedara Jola Piletića, Podgorica ili na <https://centarzaars.me/>. Platna institucija je dužna 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 prilozi 1 i 2 (Tarife naknada, Terminski plan rada Platne institucije).

Ovi Opšti uslovi poslovanja odnose se na korisnike koji sa Platnom institucijom zaključuju Ugovore o jednokratnim platnim uslugama.

Opšti uslovi poslovanja se zajedno sa priložima 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 stupaju na snagu 10.06.2025. godine.

Sa poštovanjem,

ALTA PAY GROUP DOO PODGORICA