

Uslovi korištenja PG Servisa

verzija: 2.2

Datum važenja od: 01.06.2021.

U ovom dokumentu definisani su opšti uslovi korištenja PG Servisa koji su obavezujući za sve korisnike, osim tamo gdje je u daljem tekstu eksplicitno drugačije navedeno.

Na WEB stranici www.pgusluga.ba uvijek će biti objavljena aktuelna verzija ovog dokumenta i Politike privatnosti, ali će sve prethodne verzije takođe biti dostupne u download sekciji na WEB adresi www.pgusluga.ba.

Ukoliko ste se već registrovali na PG sistem i prihvatili Uslove korištenja i Politiku privatnosti koji su bili aktuelni u momentu registracije, a u međuvremenu je došlo do izmjena u ovim dokumentima sa kojima se ne slažete i koje ne prihvatate, možete pokrenuti proceduru deregistracije putem kontakt sekcije WEB stranice www.pgusluga.ba, uz uslov da sve transakcije koje ste do tog momenta pokrenuli i autorizovali budu izvršene do kraja uključujući i naknade, ako se naplaćuju.

Namjena servisa

PG Servis je elektronski servis čija je primarna funkcija uspostavljanje brze i efikasne platne komunikacije između dva lica koja su se prethodno drugim sredstvima usaglasila u vezi svrhe i iznosa plaćanja, kao i realizacija platne transakcije koja iz te platne komunikacije proizilazi.

Ukoliko jedna od strana za te potrebe koristi sopstvenu softversku aplikaciju/informacioni sistem, snosi punu odgovornost za njeno ponašanje i praćenje aktivnosti na svojoj strani.

Sekundarna, ali jednako važna je funkcija razmjene kompletnih i ažurnih informacija o iniciranim, odobrenim, provedenim i eventualno odbijenim transakcijama radi kvalitetnog nadgledanja procesa od strane učesnika, i realizacije automatizovanih knjiženja u informacionim sistemima i na jednoj i na drugoj strani, kada god se tako zahtijeva.

PG Servis konstantno razvija svoje funkcionalnosti sa ciljem što bolje i efikasnije realizacije beskontaktnih i bezgotovinskih plaćanja uz dvosmjernu razmjenu svih relevantnih informacija za kojima učesnici u platnim transakcijama imaju potrebu.

Registracija

Registracija novih korisnika PG Servisa zasniva se na principima definisanim u dokumentu Politika privatnosti.

To znači da svaki novi korisnik prihvata da PG Usluga u najkraćem mogućem roku i svim raspoloživim sredstvima izvrši provjere dostavljenih podataka radi minimiziranja rizika od lažnog predstavljanja, neovlaštenog korištenja tuđih podataka i drugih zloupotreba koje bi potencijalno zlonamjerni korisnici mogli da pokušaju ugrožavajući interese PG Usluga d.o.o i drugih korisnika PG Servisa.

PG Usluga d.o.o. će uspostaviti i sprovesti procedure koje zahtijevaju važeći propisi o sprečavanju pranja novca u Bosni i Hercegovini, i u tom smislu ima pravo da koristi različite metode utvrđivanja identiteta fizičkih i pravnih lica korisnika PG Servisa.

Registracija na PG Servis i njegovo korištenje nije moguće bez prethodnog davanja saglasnosti na odredbe definisane u ovom dokumentu, implicitno i sadržaj aktuelne verzije dokumenta Politika privatnosti.

Registracija kupaca

Registracija kupaca se odvija u tri osnovne faze:

- inicijalna, u kojoj se vrši unos neophodnih podataka za registraciju kroz registracioni formular na WEB adresi: <https://web.pgusluga.ba/> (vidi dokument Politika privatnosti, odjeljak „Prikupljanje ličnih i povjerljivih podataka“)¹ ili putem aktuelne verzije mobilne aplikacije,
- e-mail aktivacija od strane novog korisnika, čime se istovremeno vrši i provjera unesene e-mail adrese i uspostavlja jedan kanal komunikacije između PG Servisa i budućeg korisnika,
- aktivacija od strane administratora PG Servisa koja može uslijediti odmah nakon e-mail aktivacije, nakon ostvarene komunikacije sa korisnikom, nakon prijema povratne informacije od ovlaštenog kontrolora ili nakon prijema uplate inicijalnog punjenja korisničkog računa, zavisno od procjene rizika.

Procjena rizika registracije i svih drugih rizika u funkcionisanju PG Servisa suvereno je pravo PG Usluga d.o.o. tj. njenih ovlaštenih predstavnika (zaposlenih, promotera i dr.).

Pri fizičkom kontaktu sa ovlaštenim predstavnicima PG Usluga d.o.o. imate pravo da zatražite dokaz o ovlaštenju, a u slučaju da posumnjate u bilo koji vid manipulacije od strane neovlaštenih lica, obavezni ste da to u najkraćem roku prijavite našoj korisničkoj podršci.

Ovlašteni predstavnik PG Usluga d.o.o. ima pravo da od vas zatraži lični identifikacioni dokument na uvid i da zabilježi njegov broj, ali nema pravo da ga kopira ili fotografiše i sl.

Registracija prodavaca

Registracija prodavaca roba i usluga, bilo da se radi o pravnim licima, preduzetničkim radnjama ili fizičkim licima, odvija se u četiri faze:

- inicijalna, u kojoj se vrši unos neophodnih podataka za registraciju kroz registracioni formular na WEB adresi: <https://web.pgusluga.ba/> ili mobilnu aplikaciju (vidi dokument Politika privatnosti, odjeljak „Prikupljanje ličnih i povjerljivih podataka“)²,
- e-mail aktivacija korisničkog naloga od strane novog korisnika,
- procedura prihvatanja Ugovora o korištenju PG Servisa za prijem elektronskih plaćanja (u daljem tekstu: „Ugovor“), koji se međusobno usaglašava i ovjerava na način koji obe strane nađu da je najpogodniji,
- unos ugovorenih parametara za obračun naknada od strane administratora PG sistema i konačna aktivacija prodavca, čime je omogućeno vršenje platnih transakcija sa računa PG Usluga d.o.o. na račun registrovanog prodavca, u ime i za račun registrovanih korisnika PG Servisa u svojstvu kupca.

Da bi pravno, fizičko lice ili preduzetnička radnja moglo da prima uplate putem PG sistema, po pravilu je potrebno da se ispune sljedeći preduslovi:

- da se registruje na PG Servis kao prodavac,
- da prilikom registracije dostavi tačne podatke neophodne za provođenje zakonitih platnih transakcija³,

¹ Podaci dostavljeni na registracionom formularu se provjeravaju svim raspoloživim metodama uključujući i prosljeđivanje nadležnoj instituciji, kontroloru ličnih podataka na verifikaciju.

² Podaci dostavljeni na registracionom formularu se prosljeđuju nadležnoj instituciji, kontroloru ličnih podataka na verifikaciju.

³ Vidjeti Politiku privatnosti, sekcija „Podaci o primaocima uplata“

- da prihvati Ugovor⁴ i odgovarajući tarifni paket naknada za korištenje PG Servisa.

PG Usluga d.o.o. može odlučiti o tome da li će omogućiti korištenje usluge prije zvanične ovjere Ugovora sa obe strane ili ne, npr. u promotivne svrhe, produkciono testiranje i sl.

Ako postoji potreba da se servis aktivira za pojedinog prodavca prije pravno valjanog potpisivanja Ugovora, PG Usluga d.o.o. može to učiniti nakon procjene potencijalnih rizika, isto kao što može i suspendovati takvu svoju odluku sve dok se Ugovor ne ovjeri na zakonski validan i pravno obavezujući način.

Ukoliko povratne informacije o provjerama podataka dostavljenim pri registraciji izvršenim od strane ovlaštenih kontrolora ne budu afirmativne u smislu ispunjenosti preduslova za aktivaciju registracije, procedura potpisivanja Ugovora se automatski suspenduje, a eventualno omogućeno korištenje usluge prije potpisivanja Ugovora neodložno obustavlja.

Prodavci su dužni da neodložno isporuče ili započnu proceduru isporuke roba ili usluga koje su plaćene putem PG Servisa u momentu kada prime informaciju o izvršenom plaćanju (status transakcije: „Izvršeno“).

U svim slučajevima kada neki učesnik u platnim transakcijama (npr. registrovani prodavac) definiše sopstvena pravila ili propise za korištenje i reklamaciju roba i usluga koje se plaćaju putem PG Servisa, korisnici PG Servisa u svojstvu kupca se obavezuju da poštuju ta pravila i propise. Njihovo kršenje će se tretirati na isti način kao kršenje odredaba ovog dokumenta i dokumenta Politika privatnosti, tako da će postupanje PG Usluga d.o.o. u takvim slučajevim biti istovjetno ili onakvo kakvo bude zahtijevano od strane koja je oštećena ili postoji osnovana sumnja da je bila žrtva zloupotrebe.

PG Usluga d.o.o. će u svim takvim slučajevima maksimalno sarađivati u bilo kakvom pokrenutom postupku sa ciljem da se sanira nastala šteta i spriječi svaka dalja zloupotreba.

Jedinstveni korisnički kod (JKK)

Svakom novom korisniku PG Servisa dodjeljuje se jedinstveni korisnički kod (JKK) koji se u informacionom sistemu na kojem se zasniva PG Servis koristi za međusobnu identifikaciju korisnika, učesnika u pojedinačnoj platnoj transakciji.

Format i oblik ovog koda definiše PG Usluga d.o.o., a svaki korisnik prihvata njegovo korištenje kao identifikatora u PG sistemu, u bilo kom obliku (alfanumerički, bar-kod, QR kod) u skladu sa klijentskim tehničkim sredstvima sa kojim raspolažu korisnici PG sistema.

PG sistem se brine da JKK bude raspoloživ u takvom obliku koji omogućava maksimalno jednostavno i brzo korištenje JKK u transakcijama i svim drugim aspektima korištenja PG Servisa.

Povezivanje JKK sa konkretnim fizičkim ili pravnim licem regulisan je internim procedurama PG Usluga d.o.o. i može biti predmet revizije i kontrole samo od zakonima ovlaštenih institucija.

PG Usluga d.o.o. može omogućiti korištenje dodatnih alijas indentifikatora koje korisnici mogu da samostalno da definišu i koriste za međusobnu identifikaciju u toku korištenja PG Servisa.

⁴ Moguće je online prihvatanje Ugovora od strane fizičkog lica, ovlaštenog lica u pravnom licu, vlasnika preduzetničke radnje ili lica ovlaštenog za zastupanje, radi, uz naknadnu proceduru, potpisivanja Ugovora i razmjenu ovjerenih primjeraka putem pošte, a u slučaju da obe strane posjeduju validan kvalifikovan digitalni sertifikat moguće je Ugovor elektronski ovjeriti sa obe strane.

Kategorije korisnika PG sistema

PG Servis ima pravo da korisnike na osnovu statističkih i drugih podataka o korištenju sistema, razvrstava u različite kategorije i da, prema pripadnosti tim kategorijama, korisnicima nudi specijalne pogodnosti ili ih nagrađuje za lojalnost.

Nuđenje posebnih pogodnosti bilo kom korisniku iz bilo kog razloga takođe je suvereno pravo PG Usluga d.o.o. Više o tome u odjeljku „Pogodnosti“ dalje u ovom dokumentu.

Nijedan korisnik PG Servisa ne može ni u jednom momentu imati nepovoljnije uslove u odnosu na početne uslove koje je imao prilikom registracije, izuzimajući korisnike koji su uvršteni na „crnu listu“.

„Crna lista“ korisnika

PG Usluga d.o.o. ima pravo da formira „crne liste“ korisnika PG Servisa, kako kupaca tako i prodavaca, na temelju osnovane sumnje ili utvrđene činjenice o pokušaju zloupotrebe servisa, kršenja pravila definisanih ovim dokumentom i dokumentom Politika privatnosti, kršenja relevantnih zakonskih propisa ili narušavanja prava drugih korisnika, te da takve korisnike privremeno ili trajno suspenduje.

PG Usluga d.o.o. ima pravo da bez saglasnosti korisnika koji su stavljeni na „crnu listu“ drugim korisnicima objavi njihove JKK i druge podatke sa kojima raspolaže u svrhu zaštite korektnih i lojalnih korisnika PG Servisa i njihovih prava i interesa, kao i prava i interesa PG Usluga d.o.o.

PG Usluga d.o.o. ima pravo da prijavi svaku sumnju na neregularnost u korištenju PG Servisa nadležnim istražnim organima kao i učesnicima u platnim transakcijama u kojima je prekršeno bilo čije pravo, propis i interno pravilo, kao i da im dostavi sve podatke s kojima raspolaže da bi mogli da provedu odgovarajuće istražne radnje.

Korisnik koji zloupotrijebi pogodnosti koje mu budu pružene od strane PG Usluga d.o.o. u korištenju PG Servisa, takođe može biti stavljen na „crnu listu“.

Korisnik može biti skinut sa crne liste i privremena suspenzija korisničkog naloga može biti ukinuta.

O privremenoj i trajnoj suspenziji bilo kojeg korisnika odlučuje PG Usluga d.o.o. odnosno njegov ovlašteni predstavnik.

Eventualno raspoloživa sredstva na korisničkom PG računu korisnika koji je stavljen na „crnu listu“ ne mogu se koristiti za plaćanja putem PG Servisa, a ukoliko se nepobitno utvrdi odgovornost dotičnog korisnika za pokušaj ili izvršenje zloupotrebe, PG Usluga d.o.o. ima pravo da trajno deaktivira korisnički nalog bez prava na povrat preostalih sredstava.

Kupci

Sa aspekta kupaca, odnosno uplatilaca roba i usluga, PG Servis funkcioniše u potpunosti na principu novčanika u koji se novac umeće, sa svrhom da se iz njega vrše plaćanja roba i usluga, a u slučaju potrebe može se povući iz novčanika da bi se upotrijebio za neku drugu svrhu.

Inicijalno punjenje i dopunjavanje elektronskog novčanika

Punjenje elektronskog novčanika trenutno je moguće:

- žiralom uplatom na račun PG Usluga d.o.o. sa obaveznom naznačavanjem jedinstvenog korisničkog koda (JKK) u polju „poziv na broj“ ili u polju „svrha uplate“,
- gotovinskom uplatom na račun PG Usluga d.o.o. sa obaveznom naznačavanjem jedinstvenog korisničkog koda (JKK) u polju „poziv na broj“ ili u polju „svrha uplate“,
- za strana lica, uplatama na devizni račun PG Usluga d.o.o. putem SWIFT naloga sa obaveznom naznačavanjem jedinstvenog korisničkog koda (JKK) u polju 21R MT104 SWIFT poruke,

- gotovinskim dopunama kod ovlaštenih agenata „PG Usluga d.o.o.“ uz obavezno izdavanje odgovarajuće priznanice o preuzetoj gotovini,
- putem PayPal servisa.

Kada budu omogućeni drugi planirani metodi dopunjavanja korisničkog računa (e-dopune putem platnih kartica, putem bankomata ili distributivne mreže nekog od partnera „PG Usluga d.o.o.) kupci će o tome biti blagovremeno obaviješteni.

PG račun može biti dopunjen samo za iznos koji dospije na račun PG Usluga d.o.o. Naknade koje naplaćuju posrednički servisi padaju na teret lica koje dopunjava svoj korisnički račun.

PG Usluga d.o.o. može refundirati troškove naknada za dopunjavanje računa u slučajevima kada korisnik ostvari određeni godišnji ili polugodišnji promet putem PG Servisa i u drugim slučajevima, što je neprikosnoveno pravo PG Usluga d.o.o. kao vid stimulacije lojalnosti korisnika PG Servisa.

Lojalnim korisnicima PG Servisa može biti dozvoljeno post-paid dopunjavanje računa, tj. dopunjavanje PG računa uz obavezu naknade uplate novčanih sredstava na račun PG Usluga d.o.o. (više u odjeljku „Pogodnosti“.)

Elektronski novčanik

Elektronski novčanik je virtuelni korisnički račun u korisničkoj bazi podataka PG Servisa.

Račun na kojem se nalaze sva sredstva i sa kojeg se vrše plaćanja je račun PG Usluga d.o.o. otvoren u jednoj od poslovnih banaka u Bosni i Hercegovini.

Po pravilu, kupac može kroz sistem izvršiti jednu ili više uplata samo do iznosa raspoloživog na korisničkom računu uvećanog za iznos naknada za zadate transakcije (ako je primjenjivo, tj. ako se naknada naplaćuje od kupca⁵). O izuzecima od ovog pravila više u odjeljku „Pogodnosti“.

Realizacija platne transakcije od uplatioca prema primaocu uplate vrši se mehanizmima platnog prometa u zemlji zbirnim ili pojedinačnim transferom novčanih sredstava sa žiro-računa PG Usluga d.o.o. na žiro-račun primaoca uplate, odnosno prodavca roba ili usluga dinamikom definisanom odgovarajućim Ugovorom.

Za realizaciju plaćanja kroz PG Servis u svojstvu kupca odnosno registrovanog uplatioca novčanih sredstava nekom od registrovanih prodavaca, u posebnim slučajevima i neregistrovanih lica⁶, nije potrebno prihvatanje i potpisivanje dodatnog ugovora.

Realizacija plaćanja mjesečnih računa vrši se bez dvosmjerne platne komunikacije i u potpunosti na odgovornost kupca koji je takvu platnu transakciju inicirao. PG Servis pruža mogućnost da se minimizira rizik od pogrešnog unosa podataka, ali konačnu odgovornost za sadržaj platnog naloga snosi korisnik PG Servisa koji uplatu vrši.

Prihvatanjem Uslova korištenja usluge, Politike privatnosti i izborom platnog scenarija kupac pristaje i na visinu naknade za transakciju, ukoliko je primjenjivo (trenutno primjenjivo samo na opciju „Plaćanje računa“).

PG Usluga d.o.o. zadržava pravo izmjene visina naknada bez prethodne najave, pri čemu se sve naknade za transakcije inicirane prije momenta objavljivanja novih cijena naplaćuju po cjenovniku koji je važio u momentu njihovog iniciranja.

⁵ Zavisno od platnog scenarija, nekada se naknada za transakciju naplaćuje od kupca, a nekad od prodavca.

⁶ Vidjeti Politiku privatnosti, sekcija „Podaci o primaocima uplata koji nisu prethodno registrovani u PG sistemu“

Povlačenje sredstava iz elektronskog novčanika kupca

Pravo na povlačenje sredstava prethodno doznačenih u korisnički elektronski novčanik je neprikosnoveno svakom kupcu, osim kupaca uvrštenim na crnu listu, i on to može uraditi u svakom momentu bez pružanja ikakvog objašnjenja.

Moguće je povući cjelokupan raspoloživi iznos sa korisničkog računa koji nije rezervisan nekom već iniciranom transakcijom ili bilo koji njegov dio, umanjen za iznos naknade poslovnoj banci za žiralnu transakciju povrata.

U takvom slučaju troškove žiralne transakcije kojom će mu novac biti vraćen snosi kupac, osim ako ostvari pravo na pogodnost oslobađanja od tog troška (vidi odjeljak „Pogodnosti“).

Prodavci

Uspješnom registracijom na PG sistem prodavcima, tj. primaocima uplata putem PG Servisa, omogućeno je korištenje efikasnog elektronskog servisa za plaćanje koji im omogućava neposrednu komunikaciju sa kupcima njihovih roba i usluga i drugim nosiocima finansijskih obaveza.

U pratećem Ugovoru specificiran je i način i dinamika pribavljanja svih neophodnih informacija da bi se plaćene obaveze po osnovu narudžbe roba i usluga, platnih instrukcija⁷ ili računa mogli automatizovano ili na drugi način ažurirati u informacionom sistemu i/ili računovodstvu poslodavca.

Ukoliko su za automatsku razmjenu podataka između PG sistema i informacionog sistema prodavca neophodne izmjene ili prilagodbe u informacionom sistemu prodavca, prodavac će sam snositi troškove takve izmjene.

Informacioni sistem prodavca će koristiti standardizovane interfejsne i formate podataka koje nudi PG Servis. U izuzetnim i Ugovorom regulisanim slučajevima moguće je da se realizuju određene dorade u standardnim interfejsima PG Servisa radi zadovoljavanja specifičnih potreba konkretnog prodavca.

Takvi izuzeci će biti međusobno usaglašeni kao i rokovi realizacije i način snošenja eventualnih troškova za modifikacije i prilagođavanja specifičnim korisničkim zahtjevima.

Detalji realizacije novčanih transakcija se definišu sa svakim primaocem uplate pojedinačno, na osnovu Ugovora kojim se definišu platni scenariji koje će konkretan primalac uplata, prodavac koristiti.

U skladu sa odabranim scenarijima za plaćanje vrši se izbor tarifnih modela naknada za korištenje servisa i drugi uslovi koji mogu da budu specifični za konkretan slučaj, kao što su zahtjevi za uspostavljanje atomatske razmjene podataka i slično.

Pri usaglašavanju o bilo kom aspektu Ugovora obe strane će nastojati da pronađu rješenja koje će obezbijediti optimalnu zaštitu obostranih poslovnih i finansijskih interesa.

Korisnici koji se registruju i u svojstvu kupaca i u svojstvu prodavaca

Korisnici se mogu registrovati i u svojstvu prodavaca i u svojstvu kupaca i to na sljedeći način:

- registruju se kao prodavci,
- prilikom usaglašavanja Ugovora izjasne se da žele PG Servis koristiti i kao kupci, za realizaciju plaćanja drugim prodavcima,
- prilikom aktivacije korisničkog naloga prodavca od strane administratora (na način prethodno opisan u odjeljku „Registracija prodavaca“) dodjeljuje mu se i uloga kupca pod istim JKK.

⁷ Npr. po osnovu poreza i drugih javnih prihoda.

Korisnik koji je registrovan i kao poslodavac i kao kupac, može da vrši platne transakcije kao i svaki drugi kupac, pri čemu koristi iste mehanizme koji su na raspolaganju ostalim kupcima uključujući i dopunjavanje korisničkog računa.

Više o ovim metodima punjenja korisničkog računa u odjeljku „Inicijalno punjenje i dopunjavanje elektronskog novčanika“.

Pogodnosti

Novim korisnicima mogu biti nuđene različite pogodnosti u promotivne svrhe u skladu sa procjenom PG Usluga d.o.o. i kretanjima na tržištu.

Korisnicima koji svojim korektnim i pravilnim korištenjem PG Servisa i korisničkom lojalnošću budu stekli to pravo mogu biti nuđene posebne pogodnosti.

Posebne pogodnosti će se nuditi korisnicima na osnovu sljedećih kriterijuma:

- dužine korištenja sistema bez bezbjednosnih i drugih incidenata,
- broja realizovanih transakcija,
- visine iznosa realizovanih transakcija (pojedinačno i zbirno) u određenom vremenskom periodu,
- očekivanog promotivnog efekta na određene ciljne grupe.

Konkretna pogodnosti koje će biti ponuđene lojalnim korisnicima su u domenu poslovne politike PG Usluga d.o.o. i ne mogu biti predmet preispitivanja od strane trećih lica.

Korisnicima sa dovoljnim brojem uspješno realizovanih transakcija kroz sistem, može biti odobreno da:

- koriste servis uz umanjene naknade,
- novac sa svog korisničkog PG računa u slučaju potrebe povuku na svoj bankovni račun bez ikakvih troškova, tj. provizija bi u tom slučaju pala na teret PG Usluga d.o.o.
- realizuju platne transakcije koje po iznosu prevazilaze trenutno stanje na korisničkom računu tako što će im biti dopunjen račun privremeno na teret PG Usluga d.o.o.,
- koriste pravo na refundaciju troškova dopunjavanja PG korisničkog računa, naročito kada je taj iznos značajan po pojedinoj transakciji dopune,
- uživaju druge posebne pogodnosti u korištenju PG Servisa.

Korisnici u ulozi kupca kojima račun bude dopunjen na teret PG Usluga d.o.o. dužni su da odgovarajućim ili većim iznosom dopune svoj korisnički račun u roku od 15 dana.

Kamata

PG Servis ne obračunava kamatu ni u jednom slučaju.

Sredstva koja kupci povjeravaju PG Usluga d.o.o. čuvaju se na bankovnom računu na kojem se ne obračunava kamata, tako da PG Usluga ne ostvaruje nikakvu materijalnu korist od povjerenih sredstava.

Interes PG Usluga d.o.o. je da se povjerena sredstva od strane kupaca pouzdano čuvaju do momenta kada će se upotrijebiti u platnoj transakciji.

Kada pojedinom korisniku bude odobreno post-paid dopunjavanje računa, neće biti obračunavana kamata u periodu do namirenja sredstava za već realizovane transakcije putem PG Servisa.

Dostupnost 24/7

PG sistem svoju funkciju obavlja 24 sata dnevno 7 dana u nedjelji osim vremena u kojem se vrši održavanje i objavljivanje novih unapređenih verzija sistema ili u slučaju više sile na koju PG Usluga d.o.o. nema uticaj niti mogućnost da nađe alternativno rješenje za ponovno uspostavljanje nesmetane funkcije.

Sve aktivnosti na redovnom održavanju će se odvijati u neradne dane za sistem platnog prometa u zemlji, a samo u vanrednim okolnostima moguće je da to bude u radne dane.

Pri tom će se nastojati da to bude nakon završetka dana platnog prometa, da bi sve odobrene transakcije isti dan bile proslijeđene u sistem platnog prometa u zemlji.

Od ovog principa se može odstupiti, ali samo onda kada je neophodno otkloniti ozbiljan problem koji ometa normalno funkcionisanje PG Servisa.

PG Servis je host-ovan na iznajmljenim resursima komercijalnog data centra na teritoriji Bosne i Hercegovine koji obezbjeđuje dostupnost sistema putem javne internet mreže 24/7 osim u slučajevima definisanim ugovorom o uslugama hosting-a.

Korisnik PG Servisa pristankom na odredbe ovog dokumenta, pristaje i na odredbe o dostupnosti iz ugovora o hosting-u, odnosno vrijeme nedostupnosti host-ovanih resursa u slučajevima definisanim tim ugovorom smatra se višom silom.

Testni i razvojni serveri PG Servisa mogu biti host-ovani i izvan Bosne i Hercegovine.

Dostupnost servisa i procedura za provjeru podataka pri registraciji i provođenje procedura provjere od strane ovlaštenih kontrolora takođe se smatra višom silom, jer PG Usluga d.o.o. nema mogućnost da utiče na brzinu i kvalitet servisa i procedura koje nude ovlašteni kontrolori ličnih podataka za provjere koje se od njih zahtijevaju.

Realizacija transakcija

Realizacija platnih transakcija se odvija u skladu sa predefinisanim scenarijima koji su objavljeni na WEB stranici www.pgusluga.ba, specificirani Ugovorom i odabrani od strane korisnika kroz PG Servis.

Prodavci za realizaciju platnih transakcija koriste WEB aplikaciju dostupnu na WEB adresi: <https://web.pgusluga.ba/>, sopstveni informacioni sistem⁸ ili mobilnu Android aplikaciju koja se pokreće na pametnom klijentskom uređaju koji radi pod Android operativnim sistemom.

Kupci za realizaciju plaćanja koriste mobilnu Android aplikaciju koja se pokreće na pametnom telefonu koji radi pod Android operativnim sistemom ili WEB aplikaciju, zavisno od platnog scenarija koji budu odabrali.

NAPOMENA: U ovom momentu nije dostupna IOS verzija mobilne aplikacije.

Status plaćanja

Svaka transakcija ima dva statusa: status realizacije unutar PG sistema, i status realizacije kroz platni promet.

Samo one transakcije koje su označene kao „izvršene“ realizuju se putem platnog prometa u zemlji i kao takve rezultuju promjenama na korisničkom računu.

⁸ Ako je realizovana integracija PG Servisa i lokalnog maloprodajnog, veleprodajnog, billing, ERP, računovodstvenog, WEB shop ili drugog softvera.

Konačno realizovana transakcija koja je provedena kroz platni promet ima status „plaćeno“.

Svi ostali statusi transakcije služe za monitoring pojedinih faza u plaćanju ili za označavanje grešaka, odbijenih transakcija i sl.

Povjerljivost svih transakcija i pripadajućih podataka osim za strane učesnike i institucije nadležne za nadzor nad njima je zagarantovana.

Bezbednost podataka o provedenim transakcijama, kako u smislu smislu čuvanja rezervne kopije podataka, oporavka sistema nakon katastrofe tako i sprečavanja pristupa podataka o transakcijama svim neovlašćenim licima je zagarantovana.

U slučaju da se PG Usluga d.o.o. obrate institucije zakonski ovlašćene za nadzor nad platnim transakcijama, poreski ili istražni organi uključujući i sudske organe, PG Usluga d.o.o. je dužna da dostavi sve zakonom definisane podatke i omogući pristup svim evidencijama u skladu sa propisima definisanim procedurama, obimom i nivoom detaljnosti.

Ukoliko bilo koji učesnik u platnoj transakciji donese interna pravila ili pravila kojim definiše odnos sa korisnicima svojih usluga koje se plaćaju putem PG Servisa, PG Usluga d.o.o. će poštovati takva pravila i obezbijediti svaku vrstu saradnje vezanu za eventualne istražne radnje i sprečavanje zloupotreba.

Na isti način PG Usluga d.o.o. će postupiti i u slučaju zahtjeva ovlašćenih predstavnika odnosno pravnih opunomoćenika učesnika u platnim transakcijama nakon što se isti identifikuju i predoče akte kojim su im takva ovlašćenja data.

PG Usluga d.o.o. ne može biti odgovorna za štetu koja može biti prouzrokovana eventualnim zloupotrebama ili neadekvatnim korištenjem ustupljenih podataka od strane ovlašćenih institucija odnosno njihovih predstavnika i opunomoćenika.

PG Usluga d.o.o. ne odgovara za zloupotrebe koje međusobno pokušaju ili izvrše učesnici u platnim transakcijama u međusobnim kontaktima ako obe strane prihvate platnu transakciju putem PG Servisa u skladu sa predefinisanim platnim scenarijem.

U takvim slučajevima odgovornost za međusobne odnose snose isključivo strane učesnice, a PG Usluga d.o.o. se obavezuje da saraduje sa eventualno oštećenom stranom da bi se utvrdile činjenice vezane za konkretan slučaj.

Postupanje prodavaca po odobrenju transakcije

Prodavac roba i usluga koji koristi PG Servis za platnu komunikaciju sa svojim kupcima će bez odlaganja isporučiti ili dostaviti robu ili uslugu, nakon što iz sistema dobije povratnu informaciju da je transakcija koja je bila predmet platne komunikacije odobrena (tj. u statusu „izvršeno“), osim ako postoji saglasnost kupca za drugačije postupanje iz bilo kog razloga.

PG Usluga preuzima obavezu i odgovornost da novčana sredstva po svim odobrenim transakcijama doznači na žiro-račun prodavca u rokovima i na način specificiran Ugovorom sa prodavcem.

Ograničenja

Trenutno kroz PG sistem nisu omogućena hitna plaćanja putem RTGS sistema.

Takođe, kroz PG sistem se ne mogu realizovati transakcije u jediničnom iznosu većem od 10.000 KM.

Transakcije na račun neregistrovanih korisnika su moguće, pod uslovom da nisu u iznosu većem od 10.000 KM, ali se izvršavaju na odgovornost uplatioca koji odgovara za tačnost podataka, iznosu, svrsi uplate i pozivu na broj.

Kroz PG sistem nisu dozvoljene uplate u svrhu igara na sreću, kupovine oružja, narkotika i druge transakcije koje su povezane sa visokorizičnim robama i uslugama koje mogu biti povezane sa kriminalnim ili terorističkim aktivnostima.

Kroz PG sistem nisu dozvoljena plaćanja roba i usluga čiji promet je zabranjen zakonima u Bosni i Hercegovini.

Eventualni pokušaj provođenja ovakvih uplata kroz PG sistem rezultovaće stavljanjem i jedne i druge strane u platnoj transakciji na crnu listu sa svim posljedicama koje to sa sobom nosi (više u odjeljku „Crna lista korisnika“ i „Sprečavanje eventualnih zloupotreba“).

Kreiranje više korisničkih naloga na PG Servisu za isto fizičko, pravno lice ili preduzetničku radnju, u principu je zabranjeno.

Samo u specijalnim slučajevima i uz pristanak PG Usluga d.o.o. mogući su izuzeci od tog pravila.

Povjerenje

PG Servis je zasnovan na međusobnom povjerenju.

Kupci otvaraju svoj elektronski novčanik registracijom i aktivacijom svog naloga na PG sistemu i pune svoj elektronski novčanik novčanim sredstvima ukazujući povjerenje PG Usluga do.o., u pouzdanju da će ta sredstva biti čuvana isto kao i na ličnom bankovnom računu, i da će biti korištena isključivo za izvršavanje transakcija kroz PG sistem i eventualne pripadajuće naknade, i ni u koju drugu svrhu.

Prodavci otvaraju nalog i objavljuju kupcima da primaju uplate putem PG Servisa sa pouzdanjem da će za sve transakcije koje budu odobrene kroz PG sistem u roku definisanom Ugovorom primiti sredstva na svoj žiro-račun, sa detaljnim informacijama o svakoj realizovanoj transakciji radi knjiženja u svom informacionom sistemu.

PG Usluga d.o.o. stavlja sofisticiran i kompleksan informacioni sistem na korištenje licima sa kojima nema fizički kontakt niti poslovni odnos⁹, sa punim povjerenjem da ta lica neće pokušati da zloupotrijebe sistem za vršenje kriminalnih i drugih nezakonitih radnji, niti da će pokušati da onespособe ili ometu funkcionisanje servisa iz bilo kog razloga.

Sprečavanje eventualnih zloupotreba

Radi sprečavanja eventualnih zloupotreba pri registraciji novih korisnika i dopunjavanju korisničkih računa biće primijenjeni mehanizmi koji su opisani u Politici privatnosti i drugi mehanizmi i izvori informacija koji stoje na raspolaganju PG Usluga d.o.o. sve u cilju bezbjednog i pouzdanog funkcionisanja PG Servisa i njegovog nesmetanog korištenja od strane korisnika koji se u potpunosti pridržavaju pravila definisanih u ovim Uslovima korištenja i Politici privatnosti.

Korisnik za kojeg postoji sumnja da je namjerno dao pogrešne podatke, sproveo nezakonite platne transakcije kroz sistem ili je na bilo koji drugi način pokušao da zloupotrijebi ukazano povjerenje, biće stavljen na crnu listu.

Svi raspoloživi podaci o takvim korisnicima biće dostavljeni nadležnim organima radi eventualnog procesuiranja ako su svojim djelovanjem pokušali i prouzrokovali bilo kakvu materijalnu ili nematerijalnu štetu PG Usluga d.o.o., drugom korisniku PG Servisa ili trećem licu.

U slučaju suspenzije potpisivanja Ugovora sa pojedinim prodavcem ili obustavljanja korištenja usluge iz bilo kog drugog razloga, PG Usluga d.o.o. ima pravo na odštetu za štetu eventualno nastalu zbog

⁹ Misli se na kupce.

izvršavanja platnih transakcija zasnovanih na netačnim podacima, i posljedicama koje iz toga mogu proizaći po PG Usluga d.o.o. i treća lica.

Odštetu od PG Usluga d.o.o. imaju pravo da traže lica koja dokažu da su oštećena zbog disfunkcionalnosti ili drugih propusta PG sistema bez postojanja više sile na koju privredno društvo PG Usluga d.o.o. nije moglo da utiče.

Odšteta može biti tražena samo u visini predmetne platne transakcije odnosno zbira nerealizovanih, a odobrenih platnih transakcija.

U slučaju da eventualna šteta nastupi zbog više sile, PG Usluga ne preuzima nikakvu odgovornost. Međutim, PG Usluga d.o.o. će uložiti svaki napor da obezbijedi funkcionisanje sistema u različitim okolnostima i da odobrene transakcije realizuje u skladu sa Ugovorima potpisanim sa primaocima uplata.

Primjedbe, sugestije i pritužbe

U slučaju da imate primjedbe, sugestije ili pritužbe vezano za bilo koji segment rada PG Servisa, u svakom momentu možete se obratiti putem kontakata objavljenih na www.pgusluga.ba/kontakt/.

PG Usluga d.o.o. preuzima obavezu da na svaku primljenu pritužbu, primjedbu ili sugestiju odgovori u primjerenom roku i na primjeren način.

Promjene Uslova korištenja

Na svakoj objavljenoj verziji Uslova korištenja naznačena je verzija i datum početka njenog važenja.

Na WEB lokaciji www.pgusluga.ba/download/ dostupna je aktuelna verzija Uslova korištenja i sve verzije koje su bile aktuelne u određenom periodu.

PG Usluga d.o.o. će po potrebi povremeno ažurirati ovaj dokument, naročito u slučaju konstruktivnih sugestija korisnika PG Servisa.

PG Usluga d.o.o. Vas podstiče da Uslove korištenja i Politiku privatnosti dobro proučite i u slučaju izmjene da se upoznate sa svim izmjenama i dopunama kako biste bili informisani o tome kako pravilno koristiti PG Servis na obostrano zadovoljstvo.

Sve najbolje!

PG Servis tim