

Uslovi korištenja PG servisa

verzija: 1.0

Datum važenja od: 20.04.2020.

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 kao i u aktuelnoj verziji WEB i mobilne aplikacije uvijek će biti objavljena aktuelne verzije ovog dokumenta i Politike privatnosti, ali će sve prethodne verzije takođe biti dostupne na WEB adresi: www.pgusluga.ba/download/.

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 WEB stranice www.pgusluga.ba/kontakt/ uz uslov da sve transakcije koje ste do tog momenta pokrenuli i autorizovali budu izvršene do kraja.

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.

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 konstatno 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 (dostupan na WEB adresi: www.pgusluga.ba/licni-i-povjerljivi-podaci/).

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.

Registracija na PG servis i njegovo korištenje nije moguće bez prethodnog davanja saglasnosti na odredbe definisane u ovom dokumentu kao i sadržaj aktuelne verzije Politike 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,
- 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 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.

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/> (vidi dokument Politika privatnosti, odjeljak „Prikupljanje ličnih i povjerljivih podataka“)²,
- e-mail aktivacija korisničkog naloga,
- procedura prihvatanja Ugovora o korištenju platnog instrumenta PG servis i pripadajućih naknada (u daljem tekstu: „Ugovor“), koji se međusobno usaglašava i ovjerava na način koji obe strane nađu da je najpogodniji,
- unos ugovorenih 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 sistema.

Dakle, da bi pravno, fizičko lice ili preduzetnička radnja moglo da prima uplate putem PG sistema po pravilu³ 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 transakcija⁴,
- da prihvati Ugovor⁵ i odgovarajući tarifni paket.

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. ako postoji potreba da se servis aktivira za pojedinog prodavca i prihvatiti pouzdanost preuizmanja ugovornih obaveza i prije pravno valjanog potpisivanja Ugovora, PG Usluga d.o.o. može

¹ Podaci dostavljeni na registracionom formularu se prosljeđuju nadležnoj instituciji, kontroloru ličnih podataka na verifikaciju.

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

³ Kao što je drugdje rečeno, moguće je na odgovornost kupca, i uz dostavljanje dodatnih podataka, plaćanja vršiti i prethodno neregistrovanim licima.

⁴ Vidjeti Politiku privatnosti, sekcija „Podaci o primaocima uplata“

⁵ Moguće je on-line 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.

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.

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.

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.

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.

Međutim, nijedan korisnik 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 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.

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.

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:

- žiralnom uplatom na račun PG Usluga d.o.o. sa obaveznim naznačavanjem jedinstvenog korisničkog koda (JKK) u polju „poziv na broj“,
- gotovniškom uplatom na račun PG Usluga d.o.o. sa obaveznim naznačavanjem jedinstvenog korisničkog koda (JKK) u polju „poziv na broj“,
- za strana lica, uplatama na devizni račun PG Usluga d.o.o. putem SWIFT naloga sa obaveznim naznačavanjem jedinstvenog korisničkog koda (JKK) u polju 21R MT104 SWIFT poruke,
- u specijalnim slučajevima, moguće je i preuzimanjem gotovine (u slučaju lica koja iz bilo kog razloga ne mogu na drugačiji način da napune svoj račun⁶),
- korisnici registrovani i kao prodavci i kao kupci mogu svoj elektronski novčanik dopuniti sredstvima koja su im kroz PG sistem upućena od strane drugih korisnika PG sistema⁷, ukoliko se odluče da ih se ne prosljeđuje na njihov žiro-račun, nego da se koriste za plaćanja trećim licima sa njihovog korisničkog računa.

Kada budu omogućeni drugi planirani metodi dopunjavanja korisničkog računa (e-dopune putem operatera mobilne telefonije i putem bankomata) kupci će o tome biti blagovremeno obaviješteni.

Elektronski novčanik je korisnička baza podataka PG servisa, a račun na kojem se nalaze sva sredstva i sa kojeg se vrše plaćanja je račun PG Usluga d.o.o. otvoren kod poslovne banke.

Po pravilu, kupac može kroz sistem izvršiti jednu ili više uplata samo do iznosa raspoloživog na korisničkom računu uvećanog za ukupan iznos naknada za zadate transakcije (ako je primjenjivo, tj. ako se naknada naplaćuje od kupca⁸). O izuzecima od ovog pravila više u odjeljku „Pogodnosti“.

Razlika u odnosu na gotovniški novčanik je u tome da se pri svakoj žiralnoj transakciji mora platiti provizija odnosno naknada za njeno provođenje kroz platni sistem. U odjeljku „Pogodnosti“ opisana je situacija koja predstavlja izuzetak od ovog pravila.

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.

Za realizaciju plaćanja kroz PG servis u svojstvu kupca odnosno registrovanog uplatioca novčanih sredstava nekom od registrovanih prodavaca, u posebnim slučajevima i neregistrovanih lica⁹, nije potrebno prihvatanje i potpisivanje dodatnog ugovora.

Realizacija plaćanja sa korisničkog računa registrovanog kupca na račun kroz PG sistem neregistrovanog lica vrši se bez dvosmjerne platne komunikacije i u potpunosti na odgovornost kupca

⁶ Ovo je moguće samo u izuzetnim slučajevima, samo za fizička lica i uz direktan dogovor i koordinaciju između ovlaštenih predstavnika PG Usluga d.o.o. i korisnika koji iz bilo kog razloga nema drugi način da dopuni svoj korisnički račun.

⁷ Moguće je da tokom realizacije konkretne transakcije označe da žele da se ne realizuje kroz platni promet, nego da sredstva ostanu na njihovom PG računu. Nije dozvoljeno djelomično korištenje iznosa po pojedinoj transakciji nego se cjelokupni iznos transakcije provodi kroz platni promet i završava na žiro – računu prodavca, ili cjelokupan iznos po pojedinoj transakciji ostaje na korisničkom računu koji dotični korisnik kao kupac može da koristi za plaćanja trećim licima.

⁸ Zavisno od platnog scenarija, nekada se naknada za transakciju naplaćuje od kupca a nekad od prodavca.

⁹ Vidjeti Politiku privatnosti, sekcija „Podaci o primaocima uplata koji nisu prethodno registrovani u PG sistemu“

koji je takvu platnu transakciju inicirao, uz obavezno dostavljanje podataka o odredišnom računu i nosiocu računa, u skladu sa važećim propisima.

Prihvatanjem Uslova korištenja usluge, Politike privatnosti i izborom platnog scenarija kupac pristaje i na visinu naknade za transakciju, ukoliko je primjenjivo.

Lista scenarija plaćanja i pripadajućih naknada za kupce odnosno uplatioce objavljena je na www.pgusluga.ba/cjenovnik usluga plaćanja/.

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.

Povlačenje sredstava iz elektronskog novčanika kupca

Pravo na povlačenje sredstava prethodno doznačenih u korisnički elektronski novčanik je neprikosnovenno 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 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 platnog instrumenta koji im omogućava neposrednu komunikaciju sa kupcima njihovih roba i usluga i drugim nosiocima finansijskih obaveza.

Osim toga, 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 instrukcija¹⁰ ili računa mogli automatizovano ažurirati u informacionom sistemu i/ili računovodstvu prodavca.

Da bi efikasna razmjena informacija bila moguća, prodavac na svojoj strani treba da omogući jedinstvenu platnu referencu koja jednoznačno identifikuje konkretnu platnu obavezu i nosioca te obaveze u njegovom informacionom i/ili računovodstvenom sistemu.

Ukoliko u momentu registracije prodavac nema takvu mogućnost, može zatražiti besplatnu konsultantsku pomoć PG Usluga d.o.o. do bi se razradio sistem koji omogućava da se kao jedinstvena platna referenca koristi neki od postojećih elemenata koji je već u upotrebi na strani prodavca.

Osim toga, prodavac je dužan da za svaku platnu transakciju obezbijedi, i u sistem unese svrhu plaćanja koja u dovoljnoj mjeri opisuje predmet platne transakcije koja se kroz PG sistem realizuje.

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, i samo u izuzetnim i Ugovorom regulisanim slučajevima moguće je da se realizuju određene dorade u standardnim interfejsima PG servisa radi zadovoljavanja specifičnih potreba konkretnog

¹⁰ Npr. po osnovu poreza i drugih javnih prihoda.

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 konkretni scenariji koje će konkretan primalac 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 nači:

- registruju se kao prodavci,
- prilikom usaglašavanja Ugovora izjasne se da žele PG sistem 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.

Korisnik koji je registrovan i kao prodavac i kao kupac, može da se izjasni da se pojedine platne transakcije kroz PG sistem ne realizuju kroz platni promet, nego da se sredstva koja su mu upućena od strane drugog kupca zadrže na njegovom korisničkom računu i koriste za plaćanje trećim licima registrovanim ili neregistrovanim u PG sistem kao prodavci¹¹.

Ukoliko prodavac nije zainteresovan za prethodno pomenut vid punjenja korisničkog računa, na raspolaganju mu stoje ostali načini koji vrijede i za druge kupce.

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

Pogodnosti

PG servis je projektovan tako da se platne transakcije realizuju uz minimalne provizije, konkuretne na tržištu platnih transakcija.

Druga značajna pogodnost je mogućnost da se odmah nakon odobravanja platne transakcije kroz PG servis realizuje isporuka ili dostava robe i usluge koja je bila njen predmet.

Za lica koja žive i rade u inostranstvu moguće je brzo i jednostavno vršenje uplata fizičkim licima u Bosni i Hercegovini ili plaćanje poreskih i drugih obaveza uz znatno niže naknade od bilo kojeg drugog raspoloživog platnog metoda.

Pored minimizacije troškova transakcije, tehnička rješenja koja nudi PG – sistem sama po sebi stvarju prostor za uštede u poslovanju naročito kada su u pitanju prodavci odnosno primaoci uplata. Te uštede najviše dolaze do izražaja kada se ostvari integracija lokalnog komercijalnog softvera sa PG servisom.

Osim toga, korisnici koji svojim korektnim i pravilnim korištenjem PG sistema i korisničkom lojalnošću budu stekli to pravo biće ponuđene posebne pogodnosti.

¹¹ Ovo potonje u skladu sa pravilima definisanim u ovom dokumentu i Politici privatnosti, odjeljak „Podaci o primaocima uplata koji nisu prethodno registrovani u PG sistemu“.

Pogodnosti će se ponuditi 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.

Konkretne 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 novac mogu povući u slučaju potrebe bez ikakvih troškova, tj. provizija bi u tom slučaju pala na teret PG Usluga d.o.o.

Kamata

U PG servisu ne postoji obračun kamate ni u jednom slučaju.

Sredstva koja kupci povjeravaju PG Usluga d.o.o. čuvaju se na bankovnom računu na kojem se ne obračunava kamata.

Isto tako kada god kroz PG servis budu odobravane transakcije bez trenutnog pokrića na korisničkom računu, korisnicima kojima takva pogodnost bude odobrena neće biti obračunavana nikakva kamata u periodu do dopunjavanja korisničkog računa privremeno nedostajućim sredstvima, odnosno namirenja sredstava za već realizovane transakcije.

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 sistema 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 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.

Ukoliko dođe do drastičnog kašnjenja u odzivu kontrolora ličnih podataka, ili ukoliko postoji nužnost da se servis počne koristiti što je prije moguće, korisnik čije registraciju treba potvrditi i PG Usluga

d.o.o. se mogu sporazumjeti oko načina na koji se provjera i validacija registracionih podataka mogu izvršiti alternativnim sredstvima.

PG Usluga d.o.o. zadržava pravo da razmatra svaki takav slučaj pojedinačno i donese odgovarajuću odluku, odnosno omogući korištenje PG servisa ili odloži korištenje do prispjeća povratne informacije od strane ovlaštenih kontrolora.

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 sistem¹² ili mobilnu Android aplikaciju koja se pokreće na pametnom telefonu 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.

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

Samo one transakcije koje su u sistemu označene kao „odobrene“ kroz PG sistem, dolaze u obzir za realizaciju bilo putem platnog prometa u zemlji, bilo putem internog prometa između dva registrovana korisnika, i kao takve rezultuju promjenama na korisničkom računu.

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

U slučaju da se transakcija završava unutar PG sistema, i da ne rezultuje platnom transakcijom kroz platni promet, status transakcije „odobrena“ u PG sistemu, automatski povlači ažuriranje statusa „plaćeno“ u platnom prometu, iako se kroz platni promet takva transakcija ne realizuje.

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

Povjerljivost svih transakcija osim za strane učesnice je zagarantovana.

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

U slučaju da se PG Usluga d.o.o. obrate institucije zakonski ovlaštene 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.

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

¹² Ako je realizovana integracija PG servisa i lokalnog maloprodajnog, veleprodajnog ili drugog billing softvera.

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

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, 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, po pravilu isti radni dan.

Ukoliko je transakcija odobrena u vremenu koje omogućava obradu kroz *giro clearing* sistem platnog prometa u toku istog radnog dana (do 14:00) plaćanje na žiro-račun prodavca će biti izvršeno isti radni dan. Ukoliko je je platna transakcija odobrena između 14:00 i 24:00, njeno provođenje kroz platni promet će biti realizovano prvi sljedeći radni dan platnog prometa osim u slučaju više sile.

U slučaju potrebe za hitnim plaćanjima plaća se dodatna naknada za provođenje takve transakcije a takvo plaćanje se realizuje putem RTGS sistema zasnovanog na SWIFT platnom sistemu.

NAPOMENA: U aktuelnoj verziji PG sistema ova funkcionalnost nije omogućena.

Ukoliko se radi o internoj transakciji između dva korisnička računa pri kojem nije zahtijevano upućivanje sredstava na žiro-račun prodavca, realizacija transakcije je trenutna u momentu njenog odobrenja.

Prodavac koji je zatražio da mu uplaćena sredstva ostanu na korisničkom računu u svojstvu kupca, dužan je da izvrši neodložnu isporuku predmetne robe i usluge ako se dvije strane nisu drugačije sporazumjele.

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 o odredišnom računu, primaocu i svrsi uplate.

Korisnički račun nije moguće dopunjavati korištenjem debitnih i kreditnih kartica, osim putem bankomata banaka koje sa PG Usluga d.o.o. o tome potpišu ugovor.

Kroz PG sistem nisu dozvoljene uplate u svrhu igara na sreću.

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.

WEB aplikacija podržava sve moderne WEB pretraživače.

Mobilna aplikacija u ovom momentu podržava samo Android uređaje sa minimalno verzijom 5.0 Android operativnog sistema.

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 naloga koje zadaju kroz PG sistem i izmirenje unaprijed definisanih naknade za izvršenje tih transakcija, 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 posebnim Ugovorom primiti sredstva na svoj žiro-račun ili da će moći da ih koriste za plaćanja kroz PG sistem, 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 odnos¹³, sa punim povjerenjem da ta lica neće pokušati da zloupotrijebe sistem za vršenje kriminalnih i drugih nezakonitih radnji, niti da će pokušati da onesposobe ili ometu funkcionisanje servisa iz bilo kog razloga.

Sprečavanje eventualnih zloupotreba

Radi sprečavanja eventualnih zloupotreba pri registraciji novih korisnika 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, provede 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.

Prodavci koji ne budu poštovali odredbe ovog dokumenta, u smislu isporuke roba i usluga u skladu sa dogovorom sa kupcem biće opomenuti, a ako se o takvu opomenu oglušše biće takođe stavljeni na crnu listu, tj. listu nepouzdatih partnera koji se mogu suočiti sa privremenom i trajnom suspenzijom korištenja servisa.

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

¹³ Misli se na kupce.

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 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!