ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ И ЗА ИЗДАВАЊЕ И ОТКУП НА ЕЛЕКТРОНСКИ ПАРИ

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

1. Со овие Општи услови за платежна сметка и платежни услуги и за издавање и откуп на електронски пари (во понатамошниот текст: **Општи услови**) се регулира отворањето, управувањето и затворањето на платежната сметка, и издавањето и откупот на електронските пари, правата и обврските на Иуте Пеј и на клиентите во работењето со платежни сметки, услови и начини на плаќање услуга, начин на извршување платежни трансакции, како и процесирање платежни трансакции, издавање и откуп на електронски пари, начин на комуникација, одговорност во врска со извршување на платежните трансакции, пресметка на надоместоци поврзани со платежни услуги/производи, заштитни мерки во врска со извршувањето на платните трансакции, информации за заштита на корисниците на платежната сметка и платежните услуги, условите за измени, дополнувања и раскинување на договорниот однос, и начини и рокови за информирање.

2. Овие Општи услови се составен дел на Рамковниот договор за платежни услуги (во понатамошниот текст: Договор), заедно со Тарифата на надоместоци за услугите што ги врши Иуте Пеј ДООЕЛ Скопје (во понатамошниот текст: Тарифа) која ги содржи сите видови и износи на надоместоци и трошоци што Иуте Пеј ги наплатува од Клиентотпри вршење трансакции и платежни услуги, терминскиот план за платежни трансакции, издавањето и откупот на електронски пари.

3. Согласно Законот за платежни услуги и платни системи, Општите услови, Тарифата, Терминскиот план за платежни трансакции кои се составен дел на Договорот, се јавно објавени и достапни на веб-страницата на Иуте Пеј на следниот линк [*веб страна*]. Само врз основа на барање од Корисникот, Иуте Пеј може да му ги даде наведените документи и во хартиена форма или преку друг траен медиум.

4. Издавачот на овие Општи услови е Иуте Пеј ДООЕЛ Скопје. Иуте Пеј ги обезбедува платежните услуги и издавањето и откупот на електронски пари во согласност со закон и во согласност со интерните акти.

5. Основни податоци за Иуте Пеј:

Назив: Платежна институција за електронски пари Иуте Пеј ДООЕЛ Скопје
Седиште: ул. СТОЛТЕНБЕРГОВА бр.4, Ламела А/ДП 1, Скопје
Матичен број: 7822553
Даночен број: 35020250001415
Број на сметка: 300000005268397
Веб-сајт: www.iute.mk
Е-пошта: iutepay@iute.mk
Телефон за контакт: [*телефон*]

6. Иуте Пеј обезбедува платежни услуги и издавање и откуп на електронски пари врз основа на дозвола од Народната банка на Република Северна Македонија (НБРСМ), која е овластена да го контролира и надгледува работењето на платежните институции и институциите за електронски пари, согласно законските и подзаконските прописи кои го регулираат работењето на платежните институции и институции за електронски пари.

II. ДЕФИНИЦИИ

7. Условите и кратенките наведени подолу во овие Општи услови во рамките на Рамковниот договор за издавање и откуп на електронски пари и/или извршување на платежни услуги се користат во следнава смисла:

КЛИЕНТ - физичко или правно лице кое воспоставува деловен однос со Иуте Пеј и е предмет на регулирање од страна на овие Општи услови**.**

СИГУРНОСНИ МЕРКИ – персонализирани карактеристики обезбедени од **страна на Иуте Пеј** на **КЛИЕНТОТ** за автентикација или засилена автентикација.

ПЛАТЕЖНА ТРАНСАКЦИЈА – внесување, повлекување или пренос на парични средства иницирани од плаќачот или во име на плаќачот или од примачот, независно од обврските кои произлегуваат од односот помеѓу плаќачот и примачот.

ПЛАТЕЖНА СМЕТКА – сметка којашто ја одржува Иуте Пеј на име на еден Клиент на платежни услуги и којашто се користи за извршување платежни трансакции.

ПЛАТЕН НАЛОГ – секоја инструкција од плаќач или примач до Иуте Пеј со која се бара извршување на платежна трансакција.

ПЛАТЕН ИНСТРУМЕНТ – персонализиран уред(и) и/или збир на постапки договорени помеѓу Клиентотна платежни услуги и давателот на платежни услуги и кои се користат за иницирање платен налог.

ЕЛЕКТРОНСКИ ПАРИ – парична вредност којашто се чува во електронски облик, издадена врз основа на прием на парични средства за цели на извршување на платежни трансакции, која е прифатена како средство за плаќање од страна на физичко или правно лице, различни од издавачот на електронски пари и која претставува парично побарување од издавачот на електронски пари.

ДИРЕКТНО ЗАДОЛЖУВАЊЕ е платежна услуга со која се задолжува платежната сметка на Клиентот, при што платежната трансакција ја иницира примачот врз основа на согласност за директно задолжување изразена од Клиентот.

ТРАЕН НАЛОГ е инструкција за извршување повторливи плаќања дадена од Клиентот на Иуте Пеј да извршува трансфери во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми од платежната сметка на Клиентот.

ПОТРОШУВАЧ - физичко лице кое склучува договор за платежни услуги согласно со овој закон заради остварување на цели кои не се поврзани со вршењето на неговата дејност или професија.

РАМКОВЕН ДОГОВОР – договор со кој се уредува идното извршување на поединечни и последователни платежни трансакции, како и правата, обврските и условите за отворање, одржување и затворање на платежна сметка и за издавање и откуп на електронски пари склучен помеѓу Иуте Пеј и Клиент.

АГЕНТ - трговско друштво или трговец поединец кој врз

основа на договор дејствува во име и за сметка на Иуте Пеј во во активностите на дистрибуција и откуп на електронски пари и/или давањето на платежни услуги, почитувајќи ги условите опишани во овие ОУ.

MyIute - мобилна апликација која се користи од страна на Иуте Пеј за да обезбеди информации за платежната сметка и издадените електронски пари, информации за плаќања, прием на месечни извештаи и други информации, поднесување на барање за издавање и откуп на електронски пари, иницирање и согласност за извршување на електронски платежни трансакции, барање на дополнителни услуги и други помошни функции. Клиентот може да ја инсталира MyIute на мобилен уред во негова сопственост, и со телефонски број регистриран во информацискиот систем на Иуте Пеј. Инсталацијата на MyIute се врши на начин кој обезбедува уникатна и сигурна врска помеѓу мобилната апликација и мобилниот уред кој го користи Клиентот.

8. Сите термини кои не се конкретно дефинирани во овие Општи услови, а се однесуваат на платежните услуги и издавањето и откуп на електронски пари, го имаат значењето утврдено со Законот за платежни услуги и платни системи, како и во соодветните прописи.

III.ЗАЕДНИЧКИ ОДРЕДБИ ЗА РАБОТЕЊЕТО СО ЕЛЕКТРОНСКИ ПАРИ И ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

9. Клиентот може да побара издавање и откуп на електронски пари и/или да ги спроведува платежните трансакции, кредитните трансфери и повлекувањето готовина од платежната сметка само во висина на расположливото салдо на сметката и утврдени лимити. Клиентот се обврзува да обезбеди покритие на сметката при доспевање на обврските кон Иуте Пеј кои произлагуваат од Рамковниот договор, како и по основ на сите други Договори кои Клиентот ги има склучено или во иднина ќе ги склучи со Иуте Пеј, како и по други основи.

10. Иуте Пеј ги обезбедува следните услуги за Клиентот:

10.1. Издавање и откуп на електронски пари
10.2. отворање, одржување и затворање платежна сметка;
10.3. внесување и повлекување на готовина од/на платежната сметка;
10.4. кредитни трансфери од/на платежната сметка;
10.5. траен налог,
10.6. директно задолжување,
10.7. користење дигитални услуги (MyIute мобилна апликација)

11. Иуте Пеј ги обезбедува платежните услуги и издавањето и откуп на електронски пари само по налог на Клиентот или лице овластено од Клиентот, вклучувајќи ги и платежните трансакции со директно задолжување и/или траен налог, до износот и условите определени од Клиентот, со исклучок на следните случаи:

11.1. Задолжување на платежната сметка заради наплата на провизии и други надоместоци во согласност со Тарифата;
11.2. Во случај на присилна наплата или
11.3. Спроведување на корекции по службена должност, во согласност со Законот и Рамковниот договор

12. Иуте Пеј има право да одбие да го изврши платниот налог или да ја иницира платежната трансакција, за што ќе го извести Клиентот за одбивањето, за причините за одбивање и за постапката за исправка на грешките кои довеле до одбивање на платниот налог, освен во случаите кога давањето на таквите информации е забрането со закон.

13. Клиент може да ги користи услугите на Иуте Пеј единствено врз основа на ажурирани податоци. Во случај на истечен документ за лична идентификација или од било која друга причина невалиден документ, Клиентот мора да приложи валиден документ за лична идентификација со цел користење на услугите.

14. Во случај на клиент – малолетно лице, услугите се користат земајќи ги предвид прописите кои ги регулираат семејните односи.

15. Во случај на починато лице, расположливиот износ на сметката/ите Иуте Пеј ќе го стави на располагање на наследниците или друго лице со поднесување на документ од надлежен орган од кој ќе може да се утврди правото на располагање со паричните средства, во рок од 30 дена од поднесување на барањето и комплетната документација.

16. Иуте Пеј не е одговорен за достава на било каков документ, известување или друг писмен акт на последно позната адреса на Клиентот, во случај на промена на адресни податоци на Клиент, за кои Клиентот не го известил Иуте Пеј.

17. Иуте Пеј применува мерки и активности во согласност со законот за спречување перење пари и финансирање тероризам, и Клиентот е обврзан да ја достави секоја барана информација и/или документ во согласност со овој закон.

IV. ИЗДАВАЊЕ И ОТКУП НА ЕЛЕКТРОНСКИ ПАРИ

18. Иуте Пеј издава електронски пари по номинална вредност на средствата обезбедени од страна на Клиентот.

19. Електронските пари издадени од страна на Иуте Пеј претставуваат побарување на Клиентот на Иуте Пеј со цел извршување на Платежни трансакции во корист на трети лица.

20. Иуте Пеј ќе му обезбеди на Клиентот далечински пристап до издадените електронски пари, а за таа цел електронските пари ќе се чуваат на платежната сметка во електронски облик – дигитален паричник.

21. На барање на Клиентот, Иуте Пеј во секое време по номинална вредност ќе ја откупи паричната вредност на електронски пари кои Клиентот ги поседува.

22. Паричните средства кои Иуте Пеј ги прима заради издавање електронски пари не се депозити или други повратни извори на средства во смисла на одредбите на законот со кој се уредува основањето и работењето на банките и не пресметува и исплатува камата или нуди каква било друга корист поврзана со временскиот период во текот на кој Клиентот ги поседува електронските пари.

23. Иуте Пеј ги заштитува електронските пари на Клиентите преку депонирање средства на посебна сметка отворена во банка во согласност со закон со кој се уредува основањето и работењето на банките и штедилниците, при што депонираните парични средства не се користат за други цели освен за заштита на примените парични средства од Клиентот или од друг/а давател на платежните услуги / институција за електронски пари

V. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

24. Платежна сметка е сметка која се одржува од страна на Иуте Пеј и се користи за извршување на платежни трансакции.

25. За одржување на платежната сметка, Иуте Пеј наплатува месечна провизија во согласност со Тарифата. Месечната провизија се наплатува еднаш месечно по истек на месецот или на денот на затворање на сметката. Месечната провизија се наплатува во целост за соодветниот месец без оглед на денот во месецот на кој сметката е отворена или затворена.

26. Иуте Пеј ќе ги извршува платежните услуги иницирани од страна на Клиентот и поврзаните платежни трансакции, под услов Клиентот да има доволно покритие на платежната сметка кој ги вклучува износот на платежната трансакција и поврзаниот надоместок во согласност со Тарифата на Иуте Пеј.

VI. ОТВОРАЊЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

27. Платежна сметка се отвара на барање на Клиентот или на лице кое дејствува во негово име и се отвара врз основа на склучен Рамковен договор помеѓу Иуте Пеј и Клиентот.

28. По поднесување на барањето, Клиентот или лицето кое дејствува во негово име, задолжително се идентификува, во согласност со применливите прописи.

29. При отворање на платежната сметка, Клиентот се регистрира во апликацијата MyIute. Преку MyIute, Клиентот може да извршува платежни трансакации во рамки на расположливото салдо на сметката.

30. Секоја платежна сметка на лице кое врши слободна професија, за која не е назначено од страна на Клиентот дека ќе биде користена од него во лично својство, ќе се прифати и се третира како платежна сметка на правно лице.

VII. ИЗВЕШТАЈ ЗА ИЗВРШЕНИ ПОЕДИНЕЧНИ ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ

31. Извештајот за извршени поединечни платежни трансакции ги прикажува сите платежни трансакции на платежната сметка направени во период од еден месец, наведувајќи го почетниот и крајниот биланс на сметката за периодот.

32. Извештајот од претходната точка се доставува на Клиентот еднаш месечно во електронска форма, преку апликацијата MyIute; или на хартија; или преку електронска пошта или на друг траен медиум и ќе содржи:

32.1. референтни ознаки на платежните трансакции со кои примачот може да ги идентификува трансакцијата и плаќачот и сите информации кои се пренесуваат со платежната трансакција

32.2. износот на поединечната платежна трансакција во валутата во која платежната сметка на примачот се одобрува

32.3. видот и износот на сите надоместоци што се на товар на Клиентот за платежните трансакции, вкупно и по поединечни ставки

32.4. девизниот курс кој се користел при извршувањето на платежната трансакција и износот на платежната трансакција пред валутната конверзија, доколку е применливо

32.5. датум и време на прием на налогот за плаќање

32.6. датумот на валута за одобрување на сметката на примачот

33. Тврдењето дека Клиентот не го примил месечниот извештај не го ослободува од обврската да ги надомести било кои трошоци и провизии според Рамковниот договор, Тарифата и овие Општи услови.

VIII. ВНЕСУВАЊЕ, ПОВЛЕКУВАЊЕ И ПРЕНОС НА СРЕДСТВА

34. Внесување и повлекување на средства од платежната сметка може да се изврши од страна на Клиентот со користење на мрежата на Агенти или АТМи на Иуте Пеј, лично од страна на Клиентот или овластено лице.

35. Со цел внесување на готовина преку агентска мрежа, Клиентот скенира статичен QR код преку MyIute кој овозможува идентификација на Агентот, потоа со внес на износот што се внесува на платежната сметка и со потпишување на трансакцијата со примена на метод на засилена автентикација. Агентот на Иуте Пеј ја одобрува или одбива трансакцијата.

36. Повлекување на готовина се врши или преку мрежата на АТМи, припто Клиентот се идентификува со примена на метод на засиелна автентикација или преку агентската мрежа припто Клиентот скенира статичен QR код преку MyIute кој овозможува идентификација на Агентот, потоа со внес на износот на готовина што се повлекува и со потпишување на трансакцијата со примена на метод на засилена автентикација. Агентот на Иуте Пеј ја одобрува или одбива трансакцијата.

37. Пренос на парични средства се врши со:

37.1. Кредитен трансфер

37.2. Барање за издавање на електронски пари

37.3. Директно задолжување

37.4. Pay Now – плаќања со електронски пари на продажно место кај трговец

IX. ИЗВРШУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ

38. Платежната трансакција може да се изврши единствено доколку Клиентот дал согласност за истата и под услов валутата да е Македонски денар.

39. Клиентот е целосно одговорен за комплетноста и точноста на податоците во налогот за плаќање, вклучувајќи ја и сметката и податоците на примачот.

40. Иуте Пеј извршува платежни трансакции во денари на територијата на Македонија преку оператор/и на платен/ни систем/и кој/и имаат добиено дозвола за оператор на платен систем од

Народна банка на Република Северна Македонија.

41. Иуте Пеј ги обработува примените платни налози во согласност со редоследот, условите и роковите утврдени во овие Општи услови и кои ги содржат податоците предвидени во применливите прописи.

42. Времето на прием и содржината на платните налози ќе бидат потврдени од страна на информацискиот систем на Иуте Пеј.

43. Иуте Пеј може да бара дополнителна потврда за платниот налог иницирал преку MyIute. Иуте Пеј го задржува правото да го одложи или одбие извршувањето на платежната трансакција во случај да не добие потврда од Клиентот и/или кога постои сомнеж за автентичноста на Клиентот. Иуте Пеј не е одговорен за штети претрпени како резултат на одложување или непочитување на наредбата.

44. Во случај на несовпаѓање/а при извршување на платниот налог за кредитен трансфер во кој Иуте Пеј е давател на платежни услуги за примачот, Иуте Пеј има право, по своја одлука или да го изврши платниот налог врз основа на расположливите податоци или да го одбие извршувањето на платниот налог.

45. Платниот налог може да се изврши само до износот расположлив на платежната сметка, до износот на средствата обезбедени од Клиентот или до износот на електронските пари или до износот на кредитната линија, доколку е договорена. Не се дозволени делумни преноси врз основа на поединечни платни налози, освен во случај на платен налог за присилна наплата.

46. Иуте Пеј може да одбие да изврши платен налог доколку:

46.1. Не се достапни сите податоци за извршување на платниот налог;

46.2. Постојат сомневања за автентичноста на поднесениот документ;

46.3. Се потребни дополнителни документи и податоци за плаќањето;

46.4. Плаќањето е на било кој начин поврзано со виртуелни средства и/или криптовалути;

46.5. Постојат сомневања за перење пари и/или финансирање тероризам.

47. Иуте Пеј може да одбие да ја одобри платежната сметка на Клиент – примач доколку:

47.1. Трансферот е на било кој начин поврзан со виртуелни средства и/или криптовалути;

47.2. Клиентот не достави дополнителни документи и/или податоци на барање на Иуте Пеј;

47.3. Постојат сомневања за перење пари и/или финансирање тероризам.

48. Клиентот не може да го отповика платниот налог откако налогот е примен од давателот на платежни услуги на примачот, освен во следните случаи:

48.1. во случај на директно задолжување и без да се доведе во прашање правото за поврат на паричните средства, Клиентот може да го отповика платниот налог најдоцна до крајот на работниот ден кој претходи на договорениот ден за задолжување на паричните средства и доколку е обезбедена согласност од примачот

48.2. доколку е договорено меѓу Клиентот, Иуте Пеј и давателот на платежни услуги на примачот и тоа најдоцна до крајот на работниот ден кој претходи на договорениот ден за извршување на платниот налог.

49. За секое отповикување Иуте Пеј има право да наплати надоместок за отповикување на платниот налог, во согласност со Тарифата.

50. Иуте Пеј може да побара поднесување на дополнителни податоци и документи со цел извршување на платежната трансакција.

51. Иуте Пеј нема да биде одговорен во случај на неможност за извршување на платежни трансакции поради објективна причина (пр. виша сила, неточно или нецелосно пополнет платен налог итн.).

X. РОКОВИ ЗА ИЗВРШУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ

52. Иуте Пеј ги извршува платежните трансакции во еден работен ден. Во случај денот на прием на платниот налог да е сабота, недела, државен празник или по времето за прием наведено во овие Општи услови, тие се сметаат за примени следниот работен ден.

53. Платен налог преку системот во кој Иуте Пеј е учесник, примен во текот на работниот ден, односно до 17 часот се извршуваат истиот работен ден. Платните налози примени по 17 часот се извршуваат следниот работен ден.

54. Иуте Пеј, на барање на Клиентот ќе издаде или откупи електронски пари во текот на целиот ден, со датум на кој барањето е поднесено.

XI. НАДОМЕСТОЦИ/ПРОВИЗИИ/ТРОШОЦИ

55. Иуте Пеј пресметува и наплатува провизии и надоместоци за отворање и одржување на сметките, како и за платежните услуги и издавањето и откупот на електронски пари кои Клиентот ги користи и ги реализира согласно овие Општи услови и согласно Тарифата.

56. За промените во Тарифата, Иуте Пеј го известува Клиентот најдоцна 60 дена пред датумот на примена на измената. Клиентот е должен да го извести Иуте Пеј дали ги прифаќа или не предложените измени пред датумот на примена на измените. Доколку Клиентот пред датумот на примена на измените не го извести Иуте Пеј дека ги одбива истите, ќе се смета дека Клиентот ги прифатил предложените измени во Тарифата. Доколку Клиентот го извести Иуте Пеј дека не ги прифаќа промените, Иуте Пеј има право да го раскине Рамковниот договор.

57. За износот на пресметани надоместоци и провизии се задолжува платежната сметка со едноставно книжење, соодветно на местото на настанување на трансакциите за соодветната сметка и истите се прикажуваат на Изводот на платежната сметка достапен во хартиена форма или преку MyIute.

58. Иуте Пеј изготвува Извештај за наплатени надоместоци, и кој се изготвува секоја година за претходната календарска година најдоцна до крајот на јануари во тековната година и му го дава на Клиентот преку MyIute, како и на негово лично барање поднесено доа Иуте Пеј. За достапноста на

извештајот за надоместоци Иуте Пеј ќе го извести Клиентот согласно договорениот начин на известување преку:

58.1. Изводот за состојба и прометот на сметката кој може да го подигне во електронска форма преку MyIute или ,

58.2. пораки испратени по СМС или Вибер комуникација,

58.3. MyIute,

58.4. електронска пошта.

XII. МОБИЛНА АПЛИКАЦИЈА MyIute

59. По поднесено барање за отворање на платежна сметка или за издавање на електронски пари, на Клиентот му е достапна за користење мобилната апликација MyIute.

60. Клиентот може да го започне процесот за отворање на платежна сметка или за издавање на електронски пари со првична регистрација во MyIute пришто целокупниот процес и склучувањето на Рамковниот договор се одвива преку MyIute.

61. MyIute му обезбедува на Клиентот пристап до платежната сметка, до издадените електронски пари, како и можноста да работи со нив далечински преку интернет врска.

62. MyIute му обезбедува на Клиентот користење на следните услуги:

62.1. Информации за:

62.1.1. Расположливо салдо на платежната сметка

62.1.2. Движења на платежната сметка и издадените и откупени електронски пари

62.1.3. Извештаи од платежната сметка

62.2. Платежни трансакции:

62.2.1. Кредитни трансфери во денари

62.2.2. Иницирање на платен налог

62.2.3. прием и пренос на електронски пари од и на сметки отворени во Иуте Пеј. За целите на оваа услуга, Клиентот е запознаен дека пријавениот и потврден телефонски број е поврзан со идентитетот на Клиентот. Пријавениот и потврден телефонски број е потребен заради прием и пренос на електронските пари, комуникација и користење на оваа услуга од Иуте Пеј. Со тоа, Клиентот недвосмислено се согласува и е запознаен дека доколку не ја овозможи можноста неговиот телефонски број и име и презиме да бидат видливи за останатите клиенти на Иуте Пеј, ќе биде оневозможено користењето на оваа услуга.

63. Пристапот до MyIute е предмет на автентикација на Клиентот, пришто идентитетот на Клиентот се потврдува со примена на технички мерки и решенија (во понатамошниот текст: Сигурносни Елементи), согласно овие Општи услови.

64. За да се пријави на MyIute, да се извршат плаќања и/или да се побараат други услуги по електронски пат, Клиентот ги презема следните чекори:

64.1. Го внесува својот ЕМБГ како корисничко име и

64.2. Го внесува уникатно генерираниот еднократен код испратен преку СМС на телефонскиот број на Клиентот или го завршува процесот со биометриска идентификација, доколку уредот тоа го поддржува, а Клиентот ја има овозможено опцијата

65. Доколку Клиентот за првпат се најавува во MyIute, односно за првпат воспоставува деловен однос со Иуте Пеј на далечина, идентитетот и податоците на клиентот се потврдуваат со примена на регистрирана шема за електронска идентификација. Секоја повторна најава на MyIute се врши на начин опишан во претходната точка, и под услов Клиентот да нема промена во претходно потврдените податоци, вклучително и телефонски број.

66. Иуте Пеј го задржува правото да ги промени средствата за идентификација, овластување и нивната комбинација, со претходно известување на Клиентот.

67. За користење на MyIute, Иуте Пеј ги воспоставува следните минимални технички барања за Клиентот**:** компјутерска конфигурација/мобилен уред со инсталиран оперативен систем кој овозможува користење на услугата, пристап до интернет и веб прелистувач. Иуте Пеј не е одговорен во случај Клиентот да ги нема потребните лиценци за користење на софтверски производи потребни за работа со MyIute.

68. Иуте Пеј има право да го ограничи користењето на MyIute, вклучително и да го блокира пристапот до неа и/или да воведе дополнителни барања во врска со одржување на потребната безбедност на мобилната апликација и/или кога се прават технички подобрувања на производот.

69. Иуте Пеј не сноси одговорност кога Клиентот не прима СМС пораки испратени до него заради недостаток на страна на Клиентот, вклучувајќи но неограничувајќи се на недостаток на интернет, роаминг, исклучен телефон или променет телефонски број или изгубен или украден телефонски апарат.

70. Страните се согласуваат и потврдуваат дека сите барања, налози, комуникации и други електронски изјави направени помеѓу Иуте Пеј и Клиентот ќе се сметаат за валидно потпишани електронски документи во смисла на применливите прописи од обласа на електронски документи, и ги обврзуваат страните во текот на деловниот однос и секоја потврда/согласност за дадена акција/операција, лозинки или биометриски податоци (отпечаток од прст, препознавање на лице) или комбинација од нив, имаат ефект на електронски потпис во согласност применливите прописи.

71. Клиентот е обврзан да ги чува во тајност сите негови/нејзини Сигурносни елементи кои ја исклучуваат можноста за неовластен пристап од страна на трети лица. За таа цел, мора строго да се придржува до безбедносните препораки и да ги преземе сите објективно можни мерки, вклучувајќи ги и техничките мерки за претпазливост за заштита на идентификациските податоци и системите за пристап кои тој ги користи на неговиот/нејзиниот личен компјутер или друг уред, употребен софтвер, мерки за заштита на системите. Ризикот и одговорноста во случај на намерен или ненамерен неуспех да се зачува тајноста на средствата за електронска идентификација ќе го сноси Клиентот.

72. Во случај на губење, уништување или кражба на мобилниот телефон на кој е инсталирана MyIute, СИМ картичка, чиј број се користи за примање

уникатно генерирани динамички кодови испратени преку СМС порака, како и во случај на сомневање дека трето лице може да знае една или повеќе од Сигурносните елементи, Клиентот е обврзан веднаш да го информира Иуте Пеј и да побара блокирање на пристапот до системот. Клиентот сноси целосна одговорност во случај на незаконско користење на неговиот мобилен број или уред регистриран во MyIute како и во случај на неизвестување или ненавремено известување на Иуте Пеј за промена на мобилен број или кражба на СИМ картичка со мобилен број регистриран во MyIute, како и во случај на губење на уредот, на која е инсталирана MyIute.

73. Во однос на MyIute, Иуте Пеј има право:

73.1. привремено или трајно да додаде нови или трајно да ги блокира постоечките услуги, вклучувајќи ги и промените заради измени и дополнувања на прописите, без претходно известување. Во случај Иуте Пеј да го прошири опсегот на услугите во MyIute, се смета дека Клиентот ја дал својата согласност кога ја користи услугата за прв пат

73.2. да го прекине пристапот на секој Клиент кој не ја користел услугата во рок од 6 месеци од денот на регистрација на MyIute.

XIII. ПОВТОРЛИВИ ПЛАЌАЊА, ТРАЈНИ НАЛОЗИ И ДИРЕКТНО ЗАДОЛЖУВАЊЕ

74. Клиентот може да ги користи услугите траен налог и директно задолжување и со тоа Иуте Пеј да врши плаќања на обврски кои произлегуваат за Клиентот од, вклучувајќи и комунални услуги, телеком услуги, осигурување, месечни ануитети по договор за кредит, закуп, лизинг и др. (повторливи плаќања).

75. Иуте Пеј ги овозможува услугите траен налог и директно задолжување направени по датумот на воспоставување на деловен однос со Клиентот. Заради избегнување на било какво недоразбирање, со овозможувањето на овие услуги, Иуте Пеј не е страна во односите помеѓу Клиентот и трговецот/давателот на услуги и не е одговорен за било какви спорови кои би можеле да произлезат од нивниот меѓусебен деловен однос.

76. Обврска на Клиентот е да обезбеди доволно расположливи парични средства за извршување на трајниот налог или директното задолжување.

77. Клиентот може да постави максимален износ (лимит) за трајните налози и директните задолжувања. Во случај на барање за плаќање кое го надминува наведениот лимит, Иуте Пеј нема да го спроведе истото.

78. ДИРЕКТНО ЗАДОЛЖУВАЊЕ

78.1. Иуте Пеј ќе го изврши директното задолжување откако ќе обезбеди дека Клиентот му ја дал согласноста за директно задолжување на примачот, директно или индиректно преку примачот. Согласностите за директно задолжување, заедно со подоцнежните измени или откажувања, се чуваат од страна на примачот или од трета страна во име на примачот.

78.2. Во случај на директно задолжување од страна на Клиент, Иуте Пеј ќе ги доставува следните информации до Клиентот:

78.2.1. единствена референтна ознака на согласноста,

78.2.2. единствена идентификациска ознака на примачот,

78.2.3. наименување на примачот,

78.2.4. износот за наплата,

78.2.5. дополнителни појаснувања за плаќањето,

78.2.6. идентификациски код на платежната шема.

78.3. Клиентот има право:

78.3.1. да ја ограничи наплатата на директно задолжување на одреден износ или периодичност или да ги направи и двете дејствија,

78.3.2. кога согласноста според шемата за директни задолжувања не предвидува право на поврат на парични средства, да ја потврди секоја трансакција со директно задолжување и да провери дали износот и периодичноста на поднесената трансакција со директно задолжување се еднакви на износот и периодичноста договорени во согласноста за директно задолжување, пред да ја задолжи платежната сметка, врз основа на информациите доставени во согласноста за директно задолжување,

78.3.3. да ги блокира сите директни задолжувања на платежната сметка или да ги блокира сите директни задолжувања иницирани од еден или повеќе наведени примачи или да ги одобри директните задолжувања иницирани од еден или повеќе наведени примачи.

XIV. ЕЛЕКТРОНСКО ИЗВЕСТУВАЊЕ

79. Услугата за електронско известување подразбира согласност на Клиентот за прием на известувања за деловниот однос со Иуте Пеј електронски, односно по пат на СМС порака и/или на електронска адреса (е-пошта).

80. Иуте Пеј не е одговорен:

80.1. Во случај СМС пораката да не е примена од Клиентот, а заради недостатоци на страна на договорниот однос помеѓу Клиентот и телеком операторот.

80.2. Во случај да не се обезбеди пренос на СМС и/или е-маил порака во случаи надвор од контрола на Иуте Пеј (на пример, прекин на струја, телефонски линии, интернет врски или природни непогоди).

81. Во случаите наведени претходно, Клиентот ќе се задолжи за надоместоците во согласност со Тарифата.

XV. ПОСТАПКА ЗА КОМУНИКАЦИЈА/ ОБВРСКА ЗА ИЗВЕСТУВАЊЕ

82. За склучување на Договорот и комуникација помеѓу Иуте Пеј и Клиентот ќе се користи македонскиот јазик.

83. Иуте Пеј ги испраќа сите писма, известувања, пораки, извештаи за сметка и други документи и известувања до Клиентот електронски, или преку MyIute, или на е-маил адреса, или физички на адреса на живеење или на мобилен телефон наведени од страна на Клиентот.

84. Со овозможувањето на 24-часовен пристап до MyIute од страна на Иуте Пеј, се смета дека Клиентот е уредно и навремено известен за сите промени, како на неговата платежна сметка и салдото на електронски така и за промените во работењето на Иуте Пеј. Динамиката на следење на објавените информации, увидот во состојбата, промените и изводот на сметката и/или салдото на електронските пари се во целосна надлежност на Клиентот.

85. Во случај на промена на податоците за достава на писма, известувања, пораки, извештаи за сметка и други документи и известувања, Клиентот е обврзан веднаш да го извести Иуте Пеј и да ги ажурира своите податоци. Во спротивно, секој обид за достава на било какво известување до последно познатите податоци за достава ќе се смета за валидно. Промената е валидна за Иуте Пеј од денот кога Клиентот го известил Иуте Пеј.

86. Со испраќање електронски пораки, Иуте Пеј има право да го известува Клиентот за промоции и нови производи или услуги кои дотогаш не се понудени. Во случај Клиентот да не сака да прима такви пораки, тој/таа треба експлицитно да го наведе ова на телефон: .... или преку е-маил: ....

XVI. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ

87. Клиентот е должен да ги преземе сите разумни мерки за заштита на Сигурносните елементи кои Иуте Пеј му ги доделува заради безбедно и сигурно користење на платежните услуги и издавањето и откуп на електронски пари.

88. Во случај на сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платен инструмент, Клиентот е должен веднаш да го извести Иуте Пеј или на телефон ----- или на маил -----@iute.mk или лично во просториите на Иуте Пеј, пришто Иуте Пеј на барање на Клиентот може да постапи во согласност со Глава XII. Мобилна апликација MyIute од овие Општи услови.

89. Клиентот е одговорен за надоместување на загубите произлезени од извршени неавторизирани платежни трансакции поради загубен или украден платен инструмент или злоупотреба на платниот инструмент до максимален износ од 1.200 денари или соодветната противвредност во други валути.

90. Независно од претходната точка, Клиентот целосно ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни трансакции доколку платежните трансакции настанале поради постапување со намера за измама од страна на Клиентот или поради неисполнување, со намера или крајно невнимание на обврската за чување на Сигурносните елементи.

91. Иуте Пеј е одговорен за извршување на платежните трансакции иницирани од страна на Клиентот и доколку ги исполнуваат условите од Глава Извршување на платежни трансакции од овие Општи услови.

92. Иуте Пеј ќе изврши поврат на парични средства на Клиентот, на негово барање и доколку Клиентот докаже дека се исполнети следните услови:

92.1. при авторизацијата на платежната трансакција не е наведен точниот износ на платежната трансакција и

92.2. износот на платежната трансакција го надминува износот кој плаќачот вообичаено го очекува имајќи ги предвид износите на минатите платежни трансакции, условите од рамковниот договор и релевантните околности во конкретниот случај.

XVII. ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

93. Иуте Пеј е контролор во смисла на Законот за заштита на личните податоци и во таа смисла има воспоставено технички и организациски мерки за заштита на личните податоци и истите ги обработува во согласност со Законот за заштита на личните податоци и соодветните подзаконски прописи.

94. Клиентот изјавува дека е запознаен со Политиката за приватност на Иуте Пеј ДООЕЛ Скопје, чија содржина му е детално објаснета, како и со можностите, постапката и начинот на остварување на неговите права за заштита на личните податоци.

XVIII. ОДГОВОРНОСТ

95. Иуте Пеј не е страна во деловните односи помеѓу Клиентот и трети лица кога се употребуваат платежните услуги или се користи платен инструмент или се издаваат/откупуваат електронски пари. Иуте Пеј не е одговорен за квалитетот на производите и/или услугите од страна на третото лице, а кои се користат со користење на платежните услуги.

96. Иуте Пеј не сноси одговорност за:

96.1. за загуби настанати при прекин на платежните услуги како резултат на виша сила или други настани, вклучувајќи штрајкови, прекини на телефонски линии, интернет врски, и други околности кои влијаат на обезбедување на платежните услуги и издавањето и откупот на електронски пари

96.2. за штети и/или негативни последици што произлегуваат од одложување и/или загуба во преносот на пораки/писма/документи, освен кога ќе се докаже дека штетата настанала по вина на Иуте Пеј.

97. Иуте Пеј е одговорен за последиците што произлегуваат од неточното извршување на платните налози дадени од страна на Клиентот, и тоа при Пренос на средства на сметка различна од онаа наведена од страна на Клиентот во платниот налог. За извршување исправка на грешката по службена должност, Иуте Пеј доставува писмено барање за исправка на грешката кон кое приложува копии од изводот од сметката на плаќачот и соодветниот платен налог, а во случај на директно задолжување и копија од согласноста за директното задолжување.

98. Иуте Пеј има право да побара исправка на грешката по службена должност од давателот на платежните услуги на примачот во рок од 5 работни дена од датумот на кој ја вратил состојбата на задолжената платежна сметка на плаќачот во состојбата во која би била сметката доколку неправилната платежна трансакција воопшто не била извршена, но не подоцна од еден месец откако бил известен од плаќачот или утврдил на друг начин за

неправилно извршената платежна трансакција.

99. Иуте Пеј има право да блокира било кој износ на платежна трансакција која ја смета за спорна се до прибирање на потребните информации и документи од кои ќе може да се утврди автентичноста заради точно извршување на платниот налог.

100. Клиентот ги сноси загубите настанати како резултат на сите неовластени трансакции во случај на загуба, кражба, проневера, неовластено користење на MyIute.

XIX. ПОДНЕСУВАЊЕ ПРИГОВОРИ И ПОПЛАКИ

101. Клиентите имаат право да поднесуваат приговори и поплаки во врска со обезбедувањето на платежните услуги и издавање и откуп на електронски пари на Иуте Пеј.

102. Приговорите и поплаките може да се поднесат во писмена форма на адресата на Иуте Пеј, како и електронски со испраќање на електронски порака на следнава е-пошта: [*email*].

103. Иуте Пеј ги испитува секои примени приговори и поплаки и одлучува по истите во рок од 15 работни дена од приемот. Одговорот се испраќа во писмена форма на хартија или електронски на е-пошта дадена од страна на Клиентот.

104. Во случаи кога, поради оправдани причини, не е можно да се донесе одлука во рок од 15 работни дена, Иуте Пеј ќе му испрати на Клиентот одговор во кој се наведуваат причините за одложувањето и рокот во кој конечната одлука ќе биде донесена. Во секој случај, рокот за донесување одлука не смее да надмине 35 работни дена од приемот на приговорот или поплаката.

105. Постапката за поднесување жалби, решавање на спорови и утврдување на надомест се врши на македонски јазик.

106. Клиентот кој претходно поднел приговор или поплака до Иуте Пеј, има право на поднесување приговор до Надлежниот орган – НБРСМ, со наоди за евентуални прекршувања на одредбите од ЗПУПС.

106.1. Поплаката до НБРСМ од оваа точка може да биде поднесена непосредно во архивата на НБРСМ, по пошта со препорачана достава на адреса бул. „Кузман Јосифовски-Питу" бр. 1, Скопје или

106.2. во електронска форма со употреба на средство за електронска идентификација преку Националниот портал за електронски услуги.

XX. ВОНСУДСКА ПОСТАПКА ЗА РЕШАВАЊЕ НА СПОРОВИ

107. Секој спор поврзан со платежните услуги и издавањето и откуп на електронски пари, Страните ќе се обидат да го решат вонсудски.

108. Заради вонсудско решавање на споровите:

108.1. Надлежен за вонсудска постапка за решавање на спорови е ---------------------------

108.2. Секое барање за вонсудско решавање на спорови се поднесува на образец објавен на веб страната и во просториите на Иуте Пеј:

108.2.1. Непосредно во Иуте Пеј или по пошта со препорачана достава на адреса ул.Столтенбергова бр.4, Ламела А/ДП 1, Скопје или

108.2.2. Во електронска форма на емаил --------@iute.mk

108.3. Постапката по секое барање за вонсудско решавање на спорови ќе се заврши во рок од 15 работни дена.

108.4. Вонсудската постапка за решавање на спорови не го засега правото на Клиентот за покренување на судска постапка пред надлежен суд.

108.5. Податоците од претходната точка од овие Општи услови, составен дел на Рамковниот договор се:

108.5.1. Објавени и на веб страната на Иуте Пеј и

108.5.2. Во просториите на Иуте Пеј.

108.6. Иуте Пеј не наплатува било каков надоместок од Клиентот за вонсудската постапка за решавање на спорови.

XXI. ИЗМЕНУВАЊЕ И ДОПОЛНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР И ОПШТИТЕ УСЛОВИ

109. Иуте Пеј ќе ги објави на својата веб-страница [*веб страна*] тековно важечкиот текст на Рамковниот договор, Општите услови и Тарифата. Измените и дополнувањата стапуваат во сила на следниот начин:

109.1. во случај промената да е во корист на Клиентот - од моментот на нејзиното објавување на веб-страницата на Иуте Пеј

109.2. во сите други случаи - два месеци по датумот на нејзиното објавување на веб-страницата на Иуте Пеј.

110. Примерок од измените ќе бидат достапни на Клиентот преку линк до ПДФ документ на web-страницата на Иуте Пеј од каде ќе може да се преземе во непроменета форма која може да се репродуцира.

111. Во случај Клиентот да не се согласува со измените и дополнувањата, има право да го раскине Рамковниот договор со Иуте Пеј пред измените и дополнувањата да стапат на сила. Во случај Клиентот, во одредениот период, да не побара раскинување на Рамковниот договор и да продолжи да ги користи услугите се смета дека безусловно ги прифатил промените и ја дал својата согласност за нивно спроведување во рамките на деловниот однос со Иуте Пеј.

XXII. РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР

112. Клиентот може да поднесе барање за раскинување на Договорот со отказен рок, кој не може да биде подолг од 30 (триесет) дена само доколку ги има подмирено своите обврски со кои е задолжен и кои произлегуваат од користењето на кој било производ или услуга во Иуте Пеј по основ на Договорот, на сметката нема евидентирано неизвршени платни налози за присилна наплата. Со раскинување на Договорот Иуте Пеј ги затвара сите производи кои Клиентот ги користел врз основа на Договорот.

113. Иуте Пеј има право еднострано да го раскине Договорот по сопствена деловна одлука од која било причина, како и доколку Клиентот не се придржува кон одредбите на Договорот и Општите услови, со известување испратено до Клиентот најмалку два месеца пред денот на раскинување на Договорот. Известувањето за раскинување Иуте Пеј го доставува до Клиентот на траен медиум во согласност со Законот, при што како уредна се смета доставата извршена на последно пријавени контакт информации на Клиентот

во Иуте Пеј. По истекот на предвидениот рок, Иуте Пеј ќе го раскине Договорот и ќе ја затвори платежната сметка, а доколку на било која сметка има позитивно салдо или расположливи електрноски пари, паричните средства ќе ги пренесе или кај друг давател на платежни услуги, доколку Клиентот достави податок, или на посебна интерна сметка со посебна намена. Со преносот на паричните средства на посебната интерна сметка со посебна намена не престанува правото на сопственост над паричните средства на Клиентот и другите права што произлегуваат од сопственоста.

114. Иуте Пеј има право еднострано да го раскине Рамковниот договор во следните случаи:

114.1. постои сомневање дека Клиентот со намера ја користел платежната сметка или електронските пари за незаконски цели

114.2. Клиентот доставил неточни информации заради отворање на платежната сметка или издавањето или откупот на електронски пари

114.3. На платежната сметка нема салдо и промени во последните две години и нема неизвршени платни налози за присилна наплата и нема салдо на електронски пари,

114.4. Платежната сметка или електронски пари е/се поврзана/и на било кој начин со активности со виртуелни средства,

115. Престанокот на деловниот однос не ги ослободува страните од исполнувањето на нивните обврски кои настанале пред престанокот.

XXIII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

116. Составен дел од овие Општи услови се Тарифата на Иуте Пеј и Термински план.

117. За она што не е експлицитно договорено во Рамковниот договор, овие Општи услови, Тарифата на Иуте Пеј, ќе се применува важечкото македонско законодавство.

118. Клиентот има право во секое време да ги бара и добие договорните услови на Договорот и документите кои се составен дел од Договорот.

119. Овие Општи услови влегуваат во сила на [*датум*] година и ќе се применуваат за сите Клиенти кои во Иуте Пеј имаат отворено платежна сметка и/или сметка за електронски пари и користат платежни услуги. Со стапување во сила на овие Општи услови, во целост се заменуваат претходно објавените Општи услови.