Институција за електронски пари **ПејСпот МК** доо Скопје	
Датум:	
Архивски број	

Датум:	
Архивски број	

Рамковен договор

за услуги со електронски пари и платежни услуги

Склучен помеѓу следните договорни страни:

1. Институција за електронски пари **ПејСпот МК ДОО Скопје**

седиште	Булевар „Јане Сандански“ број 78/1-1, мезанин, 1000 Скопје
матичен број	7748116
даночен број	4057024569574
е-адреса	office@payspot.mk
веб-страна	https://www.payspot.mk

во понатамошниот текст насловена како: **ПСМК**; и

2. ______________________________ [име и презиме (физичко лице) / назив (правно лице)]

живеалиште (физичко лице) / седиште (правно лице)	
број на документ за лична идентификација (за физичко лице) / МБС (за правно лице)	
ЕМБГ (физичко лице) / ЕДБ (правно лице)	
е-адреса	
Управител (за правно лице)	
ЕМБГ на управител	

во понатамошниот текст насловено како: **Корисник**.

заедно насловени како Договорни страни.

Предмет на Рамковниот договор

Член 1.

Народната банка на Република Северна Македонија (Народна банка) има издадено дозвола на ПСМК за издавање на електронски пари со олеснет пристап, а покрај тоа може да дава и платежни услуги.

Со овој Рамковен договор се регулираат меѓусебните права, обврски и одговорности помеѓу ПСМК и Корисникот во врска со купувањето, користењето и откупот на електронските пари (е-пари) како и користењето на платежните услуги придружени со отворање, одржување и затворање на платежна сметка.

ПСМК ги обезбедува услугите предмет на овој Договор директно и/или преку свои агенти, во рамките на дозволата издадена од Народната банка.

Составни делови на Рамковниот договор

Член 2.

Овој Рамковен договор, заедно со следните документи, ја сочинува договорната документација помеѓу ПСМК и Корисникот:

– 4-11.06-03 Општи услови за давање на услуги (Општи услови);
– Барање за отворање платежна сметка поднесено од Корисникот, кога е применливо (Барање);
– Тарифа на финансиски надоместоци на ПСМК (Тарифа);
– Термински план за давање услуги.

Општите услови, Тарифата и Терминскиот план се јавно достапни на веб-страницата на ПСМК, а на барање на Корисникот му се доставуваат во хартиена форма или на друг траен медиум.

Пред склучувањето на Рамковниот договор, ПСМК му ги дава на Корисникот задолжителните информации за користење на платежните услуги на начин и во форма утврдени со Законот и Општите услови. Кога Корисникот е потрошувач, ПСМК му го дава и Информативниот документ за надоместоците и му го става на располагање Поимникот, согласно важечките прописи.

Со потпишување на овој Рамковен договор, Корисникот потврдува дека му биле ставени на располагање и дека е запознаен со документите кои ја сочинуваат договорната документација.

ПСМК го известува Корисникот за измените на Рамковниот договор и неговите составни делови во роковите, на начин и под услови утврдени со Законот и Општите услови. Објавувањето на измените на веб-страницата на ПСМК претставува дополнителен начин на информирање и не го заменува доставувањето на известување на Корисникот кога согласно Закон е потребно доставување на хартија или на друг траен медиум.

Корисникот има право, во текот на договорниот однос, во секое време да ги побара и да ги добие на хартија или на друг траен медиум договорните услови од Рамковниот договор и информациите за користење на платежните услуги.

Опфат на услугите

Член 3.

Овој Рамковен договор се однесува на користење на една или повеќе услуги кои ПСМК ги обезбедува за Корисникот, во рамките на дозволата издадена од Народната банка.

Услугите опфатени со овој Рамковен договор вклучуваат:

– отворање и користење на сметка за е-пари и/или платежна сметка;
– издавање, користење и откуп на електронски пари;
– извршување на платежни трансакции по основ на отворена платежна сметка, вклучително и кредитни трансфери, пренос на средства и други платежни услуги утврдени со закон;
– креирање и користење на платежни инструменти поврзани со е-пари и/или платежните услуги;
– прифаќање и извршување на плаќања преку физички и/или интернет продажни места;
– други услуги поврзани со електронски пари и платежни услуги кои ПСМК ги обезбедува во рамките на својата дозвола.

Корисникот може да користи една или повеќе од услугите опфатени со овој Рамковен договор, при што користењето на електронски пари не претставува услов за користење на платежните услуги, освен ако поинаку не е утврдено со закон.

Видот на сметката и опсегот на услугите што Корисникот ги користи зависат од изборот на Корисникот и од исполнувањето на условите утврдени со Општите услови.

ПСМК ги обезбедува услугите предмет на овој Рамковен договор директно и/или преку своите агенти.

Опсег и начин на користење на услугите

Член 4.

Овој Рамковен договор претставува основа за воспоставување и уредување на деловниот однос помеѓу ПСМК и Корисникот за користење на услугите опфатени со истиот.

Во зависност од природата, обемот или специфичните услови на поединечна услуга, ПСМК може да му понуди на Корисникот користење услуги по потпишување на посебен договор како и дополнителни услуги под посебни услови, кои се уредуваат со анекс или посебен договор, со кои поблиску се уредуваат

условите за користење на соодветната услуга. Во тој случај, овој Рамковен договор се применува како основен договор, освен ако со посебниот договор поинаку не е утврдено.

По склучување на овој Рамковен договор, доколку се исполнети условите утврдени со важечките законски прописи и Општите услови, ПСМК може да отвори сметка за е-пари и/или платежна сметка за Корисникот, при што податоците за истата му се доставуваат на Корисникот на начин утврден со Општите услови.

Надоместоци и провизии

Член 5.

За користење на услугите опфатени со овој Рамковен договор, Корисникот е должен да плаќа надоместоци и провизии во согласност со важечката Тарифа на ПСМК.

Тарифата претставува составен дел на овој Рамковен договор и е јавно достапна на начин утврден со Општите услови.

ПСМК има право да ја измени Тарифата во согласност со Општите услови и важечките законски прописи, при што Корисникот ќе биде претходно известен и има право да го раскине Договорот пред стапување во сила на измените.

Кога Корисникот е потрошувач, ПСМК најмалку еднаш годишно му доставува извештај за наплатените надоместоци за услугите поврзани со платежната сметка, најдоцна до крајот на месец јануари за претходната календарска година, на договорениот начин утврден со овој Рамковен договор и Општите услови. На барање на Корисникот, извештајот се дава и во хартиена форма.

Сметка за електронски пари и платежна сметка

Член 6.

За користење на услугите опфатени со овој Рамковен договор, ПСМК може, врз основа на барање на Корисникот да отвори сметка за е-пари и/или платежна сметка кај ПСМК, во согласност со важечките законски прописи и Општите услови. Средствата на Корисникот на овие сметки се чуваат и заштитуваат во согласност со законските обврски.

- **Сметка за електронски пари**

ПСМК издава е-пари за што отвора сметка за е-пари за Корисникот по склучување на овој Рамковен договор и под услови утврдени со важечките прописи и Општите услови.

Електронските пари издадени од ПСМК претставуваат побарување на Корисникот кон ПСМК и не претставуваат депозит во смисла на прописите кои го уредуваат работењето на банките, ниту носат камата.

Сметката за е-пари се користи за чување и користење на издадените е-пари и за извршување на платежни трансакции поврзани со истите, преку платежни инструменти и на начин утврден со Општите услови.

Условите за издавање, користење, ограничување, откуп и престанок на користење на електронските пари, како и правата и обврските на Корисникот и ПСМК во врска со сметката за е-пари, се уредуваат со Општите услови и важечките законски прописи.

- **Платежна сметка**

ПСМК, по склучување на овој Рамковен договор и доколку се исполнети условите утврдени со важечките законски прописи и Општите услови, може да отвори платежна сметка за Корисникот за целите на извршување на платежни трансакции.

Платежната сметка претставува партија евидентирана во системите на ПСМК, на која се евидентираат паричните средства на Корисникот исклучиво за целите на извршување на платежни трансакции и не претставува депозитна сметка во смисла на прописите кои го уредуваат работењето на банките, ниту средствата на истата носат камата.

Средствата на платежната сметка имаат привремен карактер и не се наменети за долгорочно чување, при што условите, ограничувањата и роковите за нивно задржување се уредуваат со Општите услови и важечките законски прописи.

Начинот на отворање, водење и затворање на платежната сметка, како и правата и обврските на Корисникот и ПСМК во врска со истата, се уредуваат со Општите услови.

ПСМК не користи средства од платежната сметка за сопствени цели и истите се чуваат и евидентираат во согласност со важечките законски прописи и Општите услови.

Електронски пари и инструменти за нивно користење

Член 7.

Во рамките на овој Рамковен договор, Корисникот може да користи услуги поврзани со издавање, користење и откуп на електронски пари, во согласност со Општите услови и важечките законски прописи.

Електронските пари се евидентираат на сметка за електронски пари отворена кај ПСМК и претставуваат парична вредност складирана во електронска форма, која се користи исклучиво за извршување на платежни трансакции.

За користење на електронските пари, ПСМК може да му стави на располагање на Корисникот соодветни инструменти, вклучително и дигитален паричник, дебитна платежна картичка и други инструменти утврдени со Општите услови.

Корисникот е должен инструментите за користење на електронските пари да ги користи во согласност со нивната намена, да обезбеди нивно безбедно чување и да ги користи лично и/или преку овластени лица.

Одговорноста на Корисникот за неавторизирани платежни трансакции извршени со инструментите за користење на електронските пари се утврдува согласно Законот и Општите услови, вклучително и во однос на максималниот износ на загубата што може да биде на товар на Корисникот, случаите на измама или крајно невнимание и случаите во кои Корисникот не сноси финансиска одговорност. Корисникот е должен без одлагање да ја извести ПСМК за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент, по што ПСМК презема мерки за негово блокирање или ограничување согласно Законот и Општите услови.

Платни налози и начин на доставување

Член 8.

Корисникот може да доставува платни налози до ПСМК по електронски пат и/или во писмена форма на хартија или друг медиум, во согласност со Општите услови и применливите технички правила на ПСМК.

Платните налози доставени во писмена форма на хартија мора да бидат целосно, точно и читливо пополнети и потпишани:

- од страна на Корисникот или од лице овластено од Корисникот (кога Корисник е физичко лице);
- од страна на овластеното лице на Корисникот или лице кое е валидно овластено од овластеното лице на Корисникот (кога Корисник е правно лице).

Форматот кој се користи за достава на платните налози го дефинира ПСМК.

Корисникот одговара за точноста и целосноста на податоците што ги доставува во платниот налог, вклучително и податоците за примачот, износот, основот на плаќање и другите задолжителни елементи.

ПСМК има право да одбие извршување на платежен налог доколку истиот не е во согласност со формата, содржината или условите утврдени со Општите услови. ПСМК не одговара за последици кои произлегуваат од неточни или нецелосни податоци доставени од страна на Корисникот, освен во случаи кога одговорноста на ПСМК е утврдена со важечките законски прописи.

ПСМК не сноси одговорност за неизвршување или неправилно извршување на платниот налог во обем во кој истото е непосредна последица на нецелосни, неточни или неуредни податоци доставени од Корисникот или на неисполнување на условите за правилно иницирање и извршување на платниот налог, освен кога согласно важечките законски прописи одговорноста е на ПСМК.

Комуникација и информирање

Член 9.

ПСМК му ги дава или става на располагање на Корисникот информациите поврзани со сметката за е-пари и/или платежната сметка, салдото, извршените платежни трансакции, надоместоците и другите информации утврдени со Законот и Општите услови.

На барање на Корисникот како плаќач, ПСМК му ги дава или става на располагање информациите за извршените поединечни платежни трансакции периодично, најмалку еднаш месечно, без надоместок, на начин кој му овозможува на Корисникот да ги зачува и репродуцира информациите во непроменета форма.

На барање на Корисникот, ПСМК ги дава информациите од претходниот став на хартија или на друг траен медиум еднаш месечно и без надоместок.

Комуникацијата помеѓу Договорните страни се врши во писмена форма, на хартија или преку друг траен медиум, вклучително преку електронска пошта и дигиталните канали овозможени од ПСМК, на адресите и контакт-податоците доставени од Договорните страни.

Кога согласно Законот е предвидено одредена информација или известување да биде доставено на хартија или на друг траен медиум, електронскиот канал што се користи треба да му овозможува на Корисникот информацијата да ја зачува и репродуцира во непроменета форма.

Корисникот е должен без одлагање да ја извести ПСМК за секоја промена на адресата, електронската пошта, телефонскиот број или другите податоци релевантни за комуникацијата.

Приговори и постапување по приговори

Член 10.

Корисникот има право да поднесе приговор во врска со користењето на услугите опфатени со овој Рамковен договор, вклучително и во врска со платежните трансакции, изводите и информациите за сметката, електронските пари и инструментите за нивно користење.

Приговорите се поднесуваат на начините утврдени со Општите услови, вклучително лично во филијалите на ПСМК или на продажните места кај агентите, по пошта, преку електронската адреса prigovori@payspot.mk, преку пропишан формулар или преку друг канал овозможен од ПСМК. ПСМК води евиденција за поднесените приговори во согласност со законските обврски.

ПСМК постапува по поднесениот приговор во рок и на начин утврдени со Општите услови и важечките законски прописи и ќе го извести Корисникот за исходот од постапката во писмена или електронска форма.

Поднесувањето на приговор не го ослободува Корисникот од обврската за навремено исполнување на доспеаните обврски, освен ако поинаку не е утврдено со закон или Општите услови.

Доколку Корисникот не е задоволен од одговорот на ПСМК, има право да се обрати до Народната банка како надлежен орган за надзор на ПСМК, во согласност со важечките законски прописи.

Овластувања дадени од страна на Корисникот и негово застапување

Член 11.

Корисникот може да овласти едно или повеќе физички лица да постапуваат во негово име и за негова сметка во однос на користењето на услугите опфатени со овој Рамковен договор, доколку тоа е применливо.

Овластувањата се доставуваат до ПСМК во форма и на начин утврдени со Општите услови, преку договорените комуникациски канали, при што Корисникот е должен да обезбеди дека истите се валидни, точни и ажурни. ПСМК има право да побара дополнителна документација или идентификација на овластеното лице пред да му овозможи користење на услугите.

Корисникот одговара за дејствијата, налозите и трансакциите преземени од страна на лицата кои валидно ги овластил, во рамките на даденото овластување, како да се преземени лично од Корисникот.

ПСМК не сноси одговорност за последици кои можат да настанат поради злоупотреба, пречекорување, измена или повлекување на овластувањата, доколку истите не се навремено и уредно доставени и

евидентирани кај ПСМК како и доколку ПСМК постапувала во добра вера врз основа на доставените овластувања.

Повлекувањето или измената на овластувањата произведува правно дејство од моментот на нивното доставување и евидентирање кај ПСМК, во согласност со Општите услови.

Одговорност на ПСМК

Член 12.

ПСМК одговара за правилно и навремено извршување на услугите опфатени со овој Рамковен договор, во согласност со важечките законски прописи, Општите услови и овој Рамковен договор.

ПСМК одговара за дејствијата и пропустите на своите филијали, агенти, вработени лица и други лица кои постапуваат во име и за сметка на ПСМК при давањето на платежните услуги, во согласност со важечките законски прописи и Општите услови.

ПСМК не одговара за штета која е непосредна последица на неточни, нецелосни или неажурни податоци доставени од Корисникот, непочитување на договорните обврски од страна на Корисникот или друго постапување на Корисникот спротивно на важечките прописи, овој Рамковен договор или Општите услови, освен во случаите кога одговорноста на ПСМК е утврдена со закон.

Одговорноста на ПСМК во врска со авторизацијата и извршувањето на платежните трансакции е исклучена само во случаите и под условите утврдени со важечките законски прописи и Општите услови, вклучително во случај на вонредни и непредвидливи околности надвор од контролата на ПСМК чии последици биле неизбежни независно од вложените напори за нивно избегнување, како и кога ПСМК е должна да постапи согласно други правни обврски кои произлегуваат од закон.

Одговорност на Корисникот

Член 13.

Корисникот е должен да ги користи услугите во согласност со овој Рамковен договор, Општите услови и важечките законски прописи.

Корисникот одговара за точноста и ажурноста на податоците доставени до ПСМК, како и за сите последици кои произлегуваат од неточни, нецелосни или ненавремено доставени податоци.

Корисникот одговара за обврските настанати од користењето на услугите лично или преку лица кои Корисникот валидно ги овластил да постапуваат во негово име и за негова сметка, во рамките на даденото овластување. Одговорноста на Корисникот за неавторизирани платежни трансакции се утврдува исклучиво согласно важечките законски прописи и Општите услови.

Склучување на Рамковниот договор

Член 14.

Овој Рамковен договор се смета за склучен со денот на неговото потпишување од страна на двете Договорни страни.

Со потпишување на овој Рамковен договор, Корисникот стекнува право да користи една или повеќе услуги опфатени со овој Договор, во согласност со Општите услови за давање на услуги на ПСМК и другите составни делови на Договорот.

Почетокот на користење на поединечна услуга зависи од исполнувањето на условите утврдени со Општите услови, како и од завршување на постапката за идентификација и проверка на Корисникот, во согласност со важечките законски прописи, вклучително и прописите за спречување перење пари и финансирање на тероризам.

Измени и дополнувања на договорот

Член 15.

ПСМК може да предлага измени и дополнувања на овој Рамковен договор, Општите услови, Тарифата, Терминскиот план и другите составни делови на договорната документација во согласност со важечките законски прописи.

ПСМК го известува Корисникот за предложените измени најдоцна два месеци пред датумот на нивната примена, на хартија или на друг траен медиум, на начин што му овозможува на Корисникот да ја зачува и репродуцира информацијата во непроменета форма.

Корисникот има право, пред датумот на примена на предложените измени, да ја извести ПСМК дека не ги прифаќа измените.

Доколку Корисникот не ја извести ПСМК дека ги одбива предложените измени пред датумот на нивната примена, ќе се смета дека Корисникот ги прифатил предложените измени, под услов ПСМК во известувањето за предложените измени да го информирала Корисникот за таквата последица.

Доколку Корисникот не ги прифати предложените измени, има право да го раскине Рамковниот договор без трошок или надоместок, на кој било датум пред датумот определен за почеток на примената на измените.

Измените за кои важечките законски прописи дозволуваат поинаков начин или рок на примена се применуваат на начин и под услови утврдени со тие прописи и Општите услови.

Времетраење на Рамковниот договор

Член 16.

Овој Рамковен договор се склучува на неопределено време.

Рамковниот договор останува во сила сè додека Корисникот користи една или повеќе услуги на ПСМК, освен ако не биде раскинат во согласност со одредбите од овој Договор и Општите услови, како и во случаи на постоење на регулаторни или законски обврски кои налагаат престанок на деловниот однос.

Раскинување на Рамковниот договор

Член 17.

Корисникот има право во секое време да го раскине овој Рамковен договор и да побара затворање на платежната сметка. Доколку е договорен отказен рок, истиот не може да биде подолг од 30 дена.

Раскинувањето на Рамковниот договор и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот, освен доколку Рамковниот договор бил во сила пократко од шест месеци, во кој случај ПСМК може да наплати само надоместок во висина на вистински направените трошоци.

ПСМК има право да го раскине овој Рамковен договор склучен на неопределено време со известување доставено до Корисникот најмалку два месеци пред денот на раскинувањето, на хартија или на друг траен медиум.

По истекот на рокот од претходниот став, ПСМК го раскинува Рамковниот договор и ја затвора платежната сметка. Доколку на платежната сметка има позитивно салдо, ПСМК ги пренесува паричните средства на евиденциска сметка со посебна намена, за чие одржување не пресметува и не наплатува надоместоци. Со преносот на средствата на евиденциската сметка не престануваат правата на Корисникот врз тие средства.

Доколку надоместоците за платежните услуги се пресметуваат или наплатуваат на редовна основа, при престанок на Рамковниот договор ПСМК ги пресметува и наплатува само сразмерно на периодот до денот на престанокот на договорот, согласно важечките прописи.

ПСМК може да го раскине Рамковниот договор со непосредно дејство или во пократок рок кога тоа е дозволено или потребно согласно закон, одлука на надлежен орган, прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам, санкциските прописи, безбедносни причини, злоупотреба на услугите или друго тешко прекршување на договорните обврски, под условите утврдени со Општите услови и важечките прописи.

По престанокот на Рамковниот договор, ПСМК врши откуп на преостанатите електронски пари и располагање со останатите парични средства на Корисникот согласно Законот и Општите услови.

Престанокот на Рамковниот договор не влијае врз правата и обврските на Договорните страни кои настанале до денот на неговото престанување.

Спречување перење пари и финансирање на тероризам

Член 18.

Корисникот изјавува и потврдува дека е запознаен со обврските на ПСМК кои произлегуваат од прописите за спречување перење пари и финансирање на тероризам и се согласува, на барање на ПСМК, навремено да ги доставува сите податоци, информации и документи потребни за идентификација, верификација и исполнување на законските обврски на ПСМК, во согласност со важечките законски прописи и Општите услови.

ПСМК има право да презема мерки на одложување, одбивање, ограничување, блокирање или прекинување на услугите и трансакциите кога таквото постапување е потребно или дозволено согласно прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам, санкциските прописи, одлука на надлежен орган или други применливи законски прописи.

ПСМК може, без претходно известување на Корисникот, да задржи, одложи или одбие извршување на трансакција или да преземе други мерки кога постои законска основа за такво постапување, вклучително и сомневање за перење пари, финансирање тероризам, измама, злоупотреба или санкциски ризик.

Во случаите од претходните ставови, ПСМК го известува Корисникот за преземената мерка и причините за неа кога и во обем во кој таквото известување е дозволено согласно важечките законски прописи. ПСМК не одговара за последици кои произлегуваат од мерки што била должна да ги преземе врз основа на закон или одлука на надлежен орган, освен кога согласно закон таквата одговорност не може да биде исклучена.

Заштита на лични податоци

Член 19.

ПСМК врши обработка на личните податоци на Корисникот, односно лични и/или деловни податоци на Корисникот, овластените и поврзаните лица кај правните лица а во согласност со важечките законски прописи за заштита на личните податоци, за целите на воспоставување, спроведување и исполнување на договорниот однос, како и за исполнување на законските обврски на ПСМК.

Корисникот е должен да обезбеди дека сите податоци доставени до ПСМК се точни, целосни и ажурни како и дека располага со соодветна правна основа за доставување на податоци за трети лица, доколку е применливо.

ПСМК обезбедува соодветни технички и организациски мерки за заштита на личните податоци од неовластен пристап, злоупотреба или губење, во согласност со важечките законски прописи.

Деталните правила за обработка, заштита и размена на личните податоци, како и правата на Корисникот во врска со истите, се уредуваат со Општите услови или посебни документи кои ПСМК ги објавува на неговата веб-страна, донесени во согласност со важечките законски прописи за заштита на личните податоци.

Завршни одредби

Член 20.

Насловите во овој Рамковен договор се користат исклучиво заради полесна прегледност и немаат правно дејство при толкувањето и примената на Договорот.

Член 21.

За прашањата кои не се уредени со овој Договор се применуваат важечките законски прописи и Општите услови на ПСМК.

Член 22.

Договорните страни ќе настојуваат сите спорови кои произлегуваат од овој Рамковен договор или се во врска со овој Рамковен договор да ги решат по мирен пат. Доколку тоа не е возможно, за решавање на спорот надлежен е стварно и месно надлежниот суд според седиштето на ПСМК.

Член 23.

Овој Рамковен договор е составен на македонски јазик и може да се склучи во хартиена или електронска форма, согласно важечките законски прописи.

По склучувањето на Рамковниот договор, ПСМК му обезбедува на Корисникот примерок од договорот и неговите составни делови во хартиена форма или на друг траен медиум, согласно договорениот начин на комуникација и важечките прописи.

Член 24.

Договорот стапува во сила со денот на неговото потпишување од страна на двете договорни страни.

За ПејСпот МК	**Корисник**
______________________________	______________________________