

## OBAVJEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA

Platna institucija PaySpot ME doo Podgorica (u daljem tekstu: Institucija) ovim obavještenjem informiše Korisnike proizvoda i usluga Institucije, davaooc sredstava obezbjeđenja o načinu podnošenja prigovora, postupanju Institucije po podnijetom prigovoru, kao i o mogućnosti podnošenja pritužbe Centralnoj banci Crne Gore.

### Način podnošenja prigovora

Prigovor je obraćanje Korisnika Instituciji kao davaocu usluga, na način utvrđen propisima, kojim Korisnik izražava nezadovoljstvo postupanjem Institucije ili ukazuje na njene propuste.

Korisnik ima pravo na prigovor Instituciji ako smatra da se Institucija ne pridržava odredaba Zakona o platnom prometu, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s Korisnikom.

Korisnik je fizičko i pravno lice koje koristi ili je koristilo platne usluge Institucije.

Korisnik može podnijeti prigovor Instituciji, u pisanoj formi na sljedeći način:

- Na e-mail adresu: [prigovori@payspot.me](mailto:prigovori@payspot.me) ili
- Na adresu Institucije Payspot ME d.o.o., Baku br.140, 81000 Podgorica ili
- Kod Agent/filijale Institucije

Ako Korisnik namjerava da podnese prigovor usmeno, Institucija nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, ali isti može podnijeti u pismenom obliku na gore navedene načine.

Prigovor treba sadržati ime i prezime Korisnika, naziv pravnog lica/PIB, detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma), kontakt podatke Korisnika, te ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je Korisnikov prigovor osnovan. Ako je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Institucija može zatražiti da Korisnik upotpuni prigovor te Institucija ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora. Institucija će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje preduzima obavijestiti Korisnika pismeno ili putem e-maila.

### Postupanje Institucije po prigovoru Korisnika

Institucija razmatra sa dužnom pažnjom svaki prigovor Korisnika, ocjenjuje osnovanost istog i dostavlja Korisniku pismeni odgovor.

Institucija će odgovoriti Korisniku bez odlaganja, ne kasnije od 15 dana od dana prijema prigovora, u pisanoj formi, i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između Institucije i Korisnika, na drugom trajnom mediju.

Ako Institucija ne dostavi odgovor u roku od 15 dana iz razloga na koje ne može da utiče, dostaviće Korisniku platnih usluga, u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, obavještenje sa obrazloženjem razloga za kašnjenje odgovora na prigovor i rokom za dostavljanje traženog odgovora, koji nije duži od 30 dana, od dana prijema prigovora.

Korisnik prigovor može uputiti i Centralnoj banci Crne Gore, ako smatra da Institucija nije postupila u skladu sa odredbama Zakona o platnom prometu.

Institucija Korisniku ne naplaćuje naknadu za postupanje po prigovoru.

### Prigovor Centralnoj banci i alternativno rješavanje sporova

Ako smatra da Institucija nije postupila u skladu sa odredbama Zakona o platnom prometu, Korisnik prigovor može uputiti i Centralnoj banci Crne Gore, na adresi Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br. 6, Podgorica.

Korisnik može pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja spora, u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža. Institucija je dužna da učestvuje u postupku alternativnog rješavanja spora koji je Korisnik pokrenuo.

Nadležno tijelo kojem se može obratiti potrošač je: Centar za alternativno rješavanje sporova, na adresi Serdara Jola Piletića bb, Podgorica, internet stranica [www.centarzaars.me](http://www.centarzaars.me).

Za pravna lica nadležno tijelo je Arbitražni sud pri Privrednoj komori Crne Gore, na adresi Novaka Miloševa 29/II, Podgorica, internet stranica [www.komora.me](http://www.komora.me).

Pored navedenih načina za ostvarivanje prava na prigovor i vansudsko rješavanje spora, Korisnik ima pravo na pokretanje sudskog postupka u skladu sa zakonom kod stvarno nadležnog suda.