

## ОПШТИ УСЛОВИ ЗА МИКРОПЛАЌАЊЕ

### Дефиниции

Одделни изразите употребени во општите услови за микроплаќање го имаат следново значење:

- **Услуга на микроплаќање** - се смета услуга за вршење на трансакции за плаќање не поголеми од 1.000,00 денари, каде согласноста на Корисникот за вршење на трансакцијата за плаќање се дава со информатичко-технолошки уред т.е. уреди преку кои се врши плаќање со безконтактни картички, а плаќањето се врши преку мрежата на ТСН Технологија кој како оператор делува исклучиво како посредник помеѓу Корисникот на услугите за плаќање и добавувачот на стоки и услуги;
- **Посредник при микроплаќање** - оператор на информациско технолошки системи преку кој се вршат микроплаќањето и кој ги исполнува условите пропишани со Законот за платниот промет;
- **Корисник на микроплаќање** - физичко или правно лице, кое има склучено Договор за микроплаќање со ТСН Технологија, како посредник на микроплаќање. Доколку правно лице има склучено договори за микроплаќање во име на повеќе физички лица, под корисник на микроплаќање се подразбира секое физичко лице поединечно.
- **Договор за микроплаќање** – договор склучен помеѓу Корисникот на микроплаќање и ТСН Технологија во кој се уредени начинот и условите под кои се користи услугата на микроплаќање;
- **Инструмент за микроплаќање** – бесконтактна картичка, со која се дава согласност за извршување на трансакцијата за микроплаќање
- **Законски лимит по Корисник на микроплаќање** – лимит од 6.000,00 денари дефиниран во Законот за платен промет кој се определува по ЕМБГ на Корисникот на микроплаќање
- **Трговци** – физички и правни лица регистрирани за извршување дејност кои имаат склучено Договор со ТСН за користење на ПОС терминали.
- **Продажно место** - физичка локација на трговец кој има склучено Договор со операторот за продажба на стоки со наплата со картички издадени од операторот.
- **Терминали/уреди за наплата на услуги** – ПОС терминали или други мобилни уреди преку кои се врши се врши наплата за услугите.
- **Ценовник на надоместоци** – Ценовник на надоместоци за услугите кои ги врши ТСН со која се регулирани сите задолжувања за износот на трансакциите, провизиите, членарините и надоместоците кои настануваат со користењето на картичката и нејзината дигитализираната верзија.

## **ПРЕДМЕТ**

1. Со Општите услови за микроплаќање се уредуваат основните и општите правила за добивање и користење на услугата микроплаќање, како и правата и обврските на ТСН Технологија како посредник при микроплаќање, утврден со упис во регистарот на посредници при микроплаќање на Народна Банка на Република Македонија со бр. 15-14864/7, од една страна и Корисникот на микроплаќање, од друга страна.

## **СКЛУЧУВАЊЕ НА ДОГОВОР ЗА МИКРОПЛАЌАЊЕ**

2. Основ за користење на услугата за микроплаќање, е склучување на Договор за микроплаќање во писмена форма. За склучување на Договор за микроплаќање, физичкото/правното лице поднесува Барање до ТСН Технологија. Врз основа на поднесеното барање, ТСН Технологија во рок не подолг од 10 (десет) дена одлучува за прифаќање или одбивање на истото.
3. При потпишувањето на Договорот за микроплаќање, физичко лице доставува на увид важечки документ за лична идентификација, при што ТСН Технологија задржува копија од документот за лична идентификација.
4. Правно лице го склучува Договорот за микроплаќање преку одговорното/ите лице/а или преку полномошник со полномошно заверено на нотар за таа намена. При потпишување на Договорот за микроплаќање, правното лице како Корисник на микроплаќање доставува Тековна состојба за субјектот во оригинал или заверена на нотар не постара од 3 месеци. Исто така, правното лице потпишува Изјава за краен сопственик согласно Законот за спречување на перење на пари и други приноси од казниво дело и финансирање на тероризам. Овластените лица кои правното лице – Корисник на микроплаќање ги овластил да ја користат услугата на микроплаќање се должни да се идентификуваат со важечки документ за лична идентификација, при што ТСН Технологија задржува копии од документите за лична идентификација.
5. ТСН Технологија во рок не подолг од 3 (три) работни дена од потпишувањето на Договорот за микроплаќање му ги овозможува на Корисникот на микроплаќање услугите кои се предмет на Договорот за микроплаќање.

## **НАДОМЕСТОЦИ, ФАКТУРИРАЊЕ И НАПЛАТА**

6. За користењето на услугите на микроплаќање, Корисникот на микроплаќање има обврска на ТСН Технологија да му плаќа надоместок утврден во Ценовникот на ТСН Технологија, кој на Корисникот на микроплаќање му е достапен на официјалната веб страна на ТСН Технологија.
7. ТСН Технологија за износот на вкупно извршените трансакции на услугата на микроплаќање, како и за надоместокот за користење на услугата на микроплаќање, го задолжува Корисникот за микроплаќање со редовен месечен извештај, при што Корисникот за микроплаќање има обврската да го плати долгот во предвидениот рок утврден во месечен извештај.

8. Во случај на ненавремено плаќање, ТСН Технологија има право да пресмета законска казнена камата од првиот ден по истекот на рокот за плаќање утврден во сметката. Доколку Корисникот за микроплаќање не ја плати сметката за користење на услугите во рокот определен за плаќање, по претходно писмено известување, ТСН Технологија има право да го ограничи пристапот до услугата на микроплаќање или да го раскине Договорот за микроплаќање.
9. Доколку Корисникот ја користи опцијата за надополнување на средства на својата безконтактна картичка на информатичко-технолошките уреди, ТСН Технологија го задолжува истиот само за надоместок за користење на услугата за микроплаќање. Надоместокот за користење на услугата за микроплаќање се калкулира и одзема од вкупното салдо на Корисникот автоматски при секоја извршена трансакција.

## **ПРИГОВОРИ**

10. Во случај да Корисникот на микроплаќање смета дека е неосновано задолжен за одредена трансакција на микроплаќање, може да поднесе приговор до ТСН Технологија, во рок од 3 (три) работни дена од денот на достава на месечниот извештај за извршените микроплаќања. Во спротивно ТСН Технологија ќе смета дека Корисникот на микроплаќање е согласен со вкупните трошоци наведени во месечниот извештај.
11. Оспорувањето на висината на извршените трансакции не го одложува нивното подмирување. Една трансакција извршена со услугата на микроплаќање може да биде оспорена само еднаш.
12. Приговорите се поднесуваат до ТСН Технологија со адреса на ТСН Технологија ул. Анкарска бр.33, 1000 Скопје, на е-mail адресата [contact@tsn.mk](mailto:contact@tsn.mk) со повикување на тел. број 072/251 251 во Контакт Центарот. При поднесувањето на приговор, Корисникот на микроплаќање треба да ги наведе следниве податоци/документација:
  - Износ и датум на трансакцијата
  - Единствен идентификационен број на трансакцијата
  - Назив на трговецот
  - Објаснување
  - Дополнителна документација на барање на ТСН Технологија.
13. ТСН Технологија ќе одговори на поднесениот Приговор во рок од 3 (три) работни дена од приемот на доставениот приговор и документацијата. Доколку Приговорот е основан, ТСН Технологија ќе изврши корекција на наредната сметка на одобраниот износ.

## **ПРАВА И ОБВРСКИ НА КОРИСНИКОТ НА МИКРОПЛАЌАЊЕ И ТСН ТЕХНОЛОГИЈА**

14. Корисникот на микроплаќање ги има следните права:

- да ја користи услугата на микроплаќање согласно условите утврдени во овие Општи услови, Договорот за микроплаќање и Упатство за користење на услугата микроплаќање кое на Корисниците на микроплаќање им е достапно на веб страната на ТСН Технологија.
- да добива непречено, ефикасно и редовно користење на услугата на микроплаќање, во согласност со условите утврдени во овие Општи услови за микроплаќање и Договорот за микроплаќање.
- на најмалку еден месечен извештај во електронска форма за извршените микро плаќање и за трошоците за секое микроплаќање, без надоместок
- на негово барање да добие месечен извештај за извршените микроплаќања и за трошоците за секое плаќање на шалтерите на ТСН и тоа без надоместок
- на достапност до Службата за грижа на корисници за каков било проблем што се донесува на користење на услугата на микроплаќање со повикување на тел. Број 072/251 251 на Контакт центарот.
- да бара и да добие информации во врска со услугата на микроплаќање
- да поднесе Приговор согласно процедурата опишана во поглавјето Приговор опишано во овие Општи услови за микроплаќање
- да бара промена на условите под кои првично му е одобрена услугата на микроплаќање.

15. Корисникот на микроплаќање ги има следните обврски:

- да не ја користи услугата на микроплаќање спротивно на Општите услови за микроплаќање, Договорот за микроплаќање, Упатството за користење на услугата микроплаќање и законските прописи од областа на платниот промет
- да не ја злоупотребува услугата микроплаќање за вршење на дејствија кои не се во согласност со законските прописи
- да ја користи услугата за сопствени потреби и да не дозволи неовластено користење на услугата на микроплаќање од трети лица
- да не ги открива неговите кодирани податоци за идентификација на трети лица кои му се доделени за користење на услугата микроплаќање и да ги сноси сите трошоци поврзани со неовластеното откривање на неговите кодирани податоци
- да ја извести ТСН Технологија за секоја промена на документите за лична идентификација, веднаш а најдоцна во рок од 5 дена од извршената промена
- навремено да ги плаќа месечните износи за користење на услугата микроплаќање
- да ги почитува секое упатство и соопштение на ТСН Технологија во поглед на користењето на услугата на микроплаќање и инструментот за микроплаќање кој го овозможува истото

16. ТСН Технологија ги има следните права:

- од Корисниците на микроплаќање да ги побара личните податоци утврдени со закон и да задржи копија од истите;
- да одбие барање за склучување на Договор за микроплаќање;
- да ја определи и менува висината на лимитите, согласно законските лимити и интерните правила на ТСН Технологија;
- да одбие трансакција доколку:
  - износот на трансакцијата го надминува дозволеният лимит по поединечна трансакција на Корисникот на микроплаќање;
  - со трансакцијата се надминува вкупно дозволеният лимит на месечно ниво на Корисникот на микроплаќање;
  - со трансакцијата се надминува законски дозволеният лимит на месечно ниво на ниво на ТСН Технологија како посредник за микроплаќање;
- да му ја ограничи на Корисникот на микроплаќање користењето на услугата на микроплаќање во случаите наведени во овие Општи услови за микроплаќање;

17. ТСН Технологија ги има следните обврски:

- да ги обработува и чува личните податоци, согласно пропишаните правила на ДЗЛП на Корисниците на микроплаќање и податоците за нивните трансакции, заради исполнување на целите на Договорот за микроплаќање во согласност со Законот за платен промет и прописите за заштита на лични податоци;
- да ги преземе сите потребни мерки за заштита на тајноста на трансакциите, како и да гарантира сигурност, тајност и неповредливост на личните податоци на Корисниците на микроплаќање и заштита од повреда на личниот интегритет, што произлегува од регистрирањето информации за Корисниците на микроплаќање, согласно прописите за заштита на лични податоци освен во случаи предвидени со Закон;
- да им обезбеди на Корисниците на микроплаќање пристап до Контакт центар на бројот 072/ 251 251 за добивање на информации во врска со начинот на користење на услугата микроплаќање, како и да овозможи на Корисникот на микроплаќање 24-часовна техничка поддршка за овозможување на блокада на инструментот за микроплаќање на бројот 072/251 251;
- на барање на Корисникот на микроплаќање да му одговори за причината за одбиената трансакција за услугата на микроплаќање;
- да изврши сторнирање на повеќекратно наплатениот износ во случај на повеќекратна наплата на иста трансакција;
- да му достави на Корисникот на микроплаќање, бесплатни месечни извештаи за извршените микроплаќања по електронски пат, без надоместок ;
- да го известат Корисникот на микроплаќање за сите евентуални измени на услугата на микроплаќање. Измените на услугата на микроплаќање ќе бидат јавно објавени на веб страната на ТСН Технологија;
- да ги чува податоците за извршените микроплаќања, како и прегледите и деталните исписи од извршени трансакции во период од 10 години од извршување на трансакциите;

## **ГУБЕЊЕ, КРАЖБА, ИЛИ ЗЛОУПОТРЕБА НА ИНСТРУМЕНТОТ ЗА ПЛАЌАЊЕ**

18. Корисникот на микроплаќање е должен да води должна грижа за инструментот за микроплаќање, лозинките/кодовите и сл., за цели на заштита од злоупотреба и/или неовластено користење од страна на трети лица.
19. Во случај на губење, кражба или во случај на сомневања за можна злоупотреба или при сознанија за извршувањето на неовластени трансакции, Корисникот на микроплаќање е должен истото веднаш да го пријави и да побара блокирање на услугата на микроплаќање на тел. број 072/251 251, а потоа е должен истото да го потврди и писмено во рок од 5 работни дена. Корисникот на микроплаќање е лично одговорен за сите трансакции направени пред направената пријава и барањето за блокирање на услугата на микроплаќање до ТСН Технологија. Корисникот сноси финансиска одговорност за трошоците направени со картичката во период од 5 часа по иницијалната пријава за губењето или кражбата на картичката или мобилниот уред.
20. По пријавата и проверката на податоците со кое се потврдува идентитетот на корисникот од страна на вработените во контакт центарот се врши блокирање на картичката во апликативното решение по што истата добива статус на неактивна/изгубена/сторнирана картичка.
21. ТСН Технологија ќе биде одговорна за извршените неовластени трансакции во случај тие да биле направени откако Корисникот на микроплаќање ја известил ТСН Технологија за губењето, кражбата или за можната злоупотреба и/или неовластено користење на неговиот инструмент за микроплаќање и побарал блокада на услугата на микроплаќање, на начин утврден во претходниот член. Во тој случај ТСН Технологија нема да го задолжи Корисникот за микроплаќање за износот на неовластените трансакции.
22. Доколку ТСН Технологија самата се посомнева дека постои злоупотреба во користењето на услугата на микроплаќање, односно дека се вршат неовластени трансакции, привремено ќе го блокира извршувањето на услугата на микроплаќање и за тоа ќе го извести Корисникот на микроплаќање.

## **ОГРАНИЧУВАЊЕ И ПРЕКИН НА УСЛУГАТА НА МИКРОПЛАЌАЊЕ**

23. ТСН Технологија може без согласност на Корисникот на микроплаќање привремено да го ограничи или прекине пристапот до услугата микроплаќање во следните случаи:

- доколку Корисникот на микроплаќање не ја плати сметката за користење на услугите во рокот за плаќање определен во сметката, до целосно плаќање на истата;
- доколку утврди дека Корисникот на микроплаќање на незаконски начин ја користи или се стекнал со можноста за користење на услугата на микроплаќање;
- доколку тоа е потребно заради реконструкција, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на системот за микроплаќање на ТСН Технологија, до завршување на работите или отстранување на пречките;
- ако се посомнева дека постои злоупотреба во користењето на услугата на микроплаќање, односно дека се вршат неовластени трансакции или се врши неовластено користење на инструментот за микроплаќање;
- во случај на истек на рокот на важност на документот за лична идентификација, се до достава на важечки документ за лична идентификација

### **РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОР ЗА МИКРОПЛАЌАЊЕ**

24. Корисникот на микроплаќање може да го раскине Договорот за микроплаќање по основ на поднесено Барање за раскинување на Договорот. Притоа, потребно е Корисникот на микроплаќање да ги подмири сите обврски кон ТСН Технологија по основ на Договорот за микроплаќање.
25. ТСН Технологија може да го раскине Договорот за микроплаќање поради следните причини:
- Доколку Корисникот на микроплаќање не ги исполнува обврските предвидени со овие Општи услови за микроплаќање и Договорот за микроплаќање
  - Во случај на смрт, стечај/ ликвидација или на неликвидност на Корисникот на микроплаќање,
  - Доколку утврди дека Корисникот на микроплаќање на незаконски начин се стекнал со можноста за користење на услугата на микроплаќање
  - Во случај на користење и злоупотреба на услугата микроплаќање спротивно на овие Општи услови за микроплаќање, Договорот за микроплаќање и законските прописи од областа на платниот промет
  - Поради променети околности

Во случај на раскинување на Договорот за микроплаќање, Корисникот на микроплаќање е должен веднаш во целост да ги подмири обврските кон ТСН Технологија.

### **ИЗМЕНИ НА ОПШТИТЕ УСЛОВИ ЗА МИКРОПЛАЌАЊЕ**

26. ТСН Технологија може, по сопствена одлука или поради измени во законската регулатива, да ги промени и дополни овие Општи услови за микроплаќање. За измените во Општите услови за микроплаќање, ТСН Технологија, претходно преку својата веб страна, преку средствата за јавно информирање или преку писмено известување ќе го извести Корисникот во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред воведувањето на измените.

27. Доколку во рок од 30 (триесет) дена од известувањето, Корисникот не побара од ТСН Технологија раскинување на договорот, се смета дека Корисникот се согласил со измената на условите.

### **ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ**

28. Споровите што ќе произлезат помеѓу Корисникот на микроплаќање и ТСН Технологија, ќе се решаваат спогодбено, а во спротивно за истите ќе решава надлежен суд.
29. Овие Општи услови за микроплаќање на ТСН Технологија влегуваат во сила од денот од денот на нивното објавување на веб страната на ТСН Технологија.

Скопје, \_\_. \_\_. 2020 година