Бр.________________
Скопје,____________

РАМКОВЕН ДОГОВОР ЗА КОРИСТЕЊЕ НА ПЛАТЕЖНИТЕ УСЛУГИ

Склучен во___________на ден_____________, помеѓу:

1. **ШПАРКАСЕ БАНКА А.Д. Скопје** со седиште во Скопје и адреса на ул. Васил Иљоски бр. 14 Скопје, регистрирана во Централен регистар на Р.Северна Македонија-Трговски регистар со ЕМБС 4558669, ЕДБ: 4030993261735, Број на сметка: 250000000000111, Свифт адреса: INSBMK22, Веб-страна: www.sparkasse.mk, Е-пошта: contact@sparkasse.mk, Телефон за контакт: 02/ 15 050 Надлежен орган за надзор на Банката е **Народната Банка на Република Северна** Македонија (НБРСМ), Платни системи во кои учествува Банката – КИБС, МИПС, Visa и Mastercard работејќи преку својата експозитура во градот ___________, претставувана од овластеното лице ...., во понатамошниот текст "Давател на платежни услуги/Банка" и
2. __________, со адреса/седиште на ул. __________, ЕМБГ/даночен број/ЕМБС ___, е-пошта: ---------------- претставуван од

во понатамошниот текст: "Корисник на платежни услуги/Корисник"

I. ПРЕДМЕТ

Член 1

(1) Со овој Договор се регулираат меѓусебните права и обврски помеѓу Банката и Корисникот во врска со извршувањето на поединечни и последователни платежни трансакции како и условите за отворање, одржување и затворање на платежна/и сметка/и, издавање и користење на дебитна картичка поврзана со платежна сметка, издавање и користење на кредитна картичка и услуги на електронско/мобилно банкарство.

(2) Со потпишување на овој Рамковен договор, Корисникот потврдува дека пристапил на Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги, односно дека ги примил на хартија или друг траен медиум, прочитал, ги разбрал и се согласил со следните Прилози кои се составен дел на овој Рамковен договор:

- Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица
- Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица
- Барање за платежна сметка и платежни услуги, во натамошниот текст: "Барање"
- Одлука за надоместоци за физички лица
- Одлука за надоместоци за правни лица,
- Термински план за реализација на кредитни трансфери со странство во Шпаркасе банка АД Скопје
- Термински план за прием и извршување на платни налози од правни и физички лица

(3) Доколку Корисникот е и корисник на дебитна картичка, кредитна картичка, мобилно и/или електронско банкарство покрај Прилозите набројани во став 2 од овој член Рамковниот договор ги вклучува и:

- Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица
- Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка
- Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица
- Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card® Business кредитна картичка
- Општи услови за електронско банкарство
- Општи правила и услови за користење на пакети на физички лица
- Општи правила и услови за користење на пакети на правни лица
- Општи услови за користење на дигитализирани картички
- Барање за издавање и користење на кредитна картичка

(4) Договорните страни се согласни со правото на Банката да врши измени и дополнувања во Рамковниот договор и ажурирање на Прилозите наведени во став 2 и 3 од овој член, без да се склучи Анекс кон овој Договор, а ажурираните верзии да му ги даде на Корисникот на соодветен договорен начин.

(5) Со потпишување на овој Договор, Корисникот потврдува дека пред потпишувањето на овој Договор ги примил, прочитал, разбрал и се согласил со условите од:

- соодветните прилози од став 2 и 3 од овој член;

-информативниот документ за надоместоци за услугите со стандардизирани термини и дефиниции од листата на најрепрезентативни услуги поврзани со платежна сметка на НБРСМ и надоместоците за услугите кои Банката ги дава;

-поимникот што ги содржи стандардизираните термини и дефиниции од листата на најрепрезентативните услуги поврзани со платежна сметка на НБРСМ;

-НАЦРТ Рамковен договор и дека пред склучувањето на овој Договор бил запознаен и согласен со условите од Прилозите кои го сочинуваат овој Рамковниот договор.

(6) На барање на Корисникот по отворањето на платежната сметка, Банката може да му одобри и издаде на Корисникот кредитна платежна картичка за што Банката и корисникот ќе склучат посебен договор со кој детално ќе бидат уредени правата, обврските, роковите, каматните стапки и другите услови релевантни за тој договорен однос.

(7) Банката може да му одобри на Корисникот дозволено пречекорување на салдото на неговата платежна сметка до износ, под услови, рокови, каматни стапки, начини и други услови утврдени со посебен Договор за користење на дозволено пречекорување по платежна сметка кој Банката го склучува со Корисникот.

(8) Банката дава и платежна услуга прифаќање на платежните картички на продажни места како начин на плаќање на стоки и услуги за што Банката и Корисникот на платежни услуги може да склучуваат посебен договор со кој ќе се уредат правата, обврските и одговорностите на договорните страни.
(9) Банката му овозможува на Корисникот користење на услугата за преносливост на платежни сметки и Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица. Постапката за преносливост на платежната сметка се спроведува врз основа на поднесено Барање и е опишана во Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица.
(10) Банката може да му понуди на Корисникот и други производи/услуги кои може да произлезат од работењето со платежната сметка или Банката, за што Корисникот потпишува посебен наменски Договор со кој се регулира работењето со конкретните производи/услуги, како и правата и обврските при користењето на истите.

II. БАРАЊЕ

Член 2

(1) Договорните страни се согласни Корисникот да ги користи платежните услуги кои ги дава Банката согласно Барање доставено од Корисникот и прифатено и одобрено од страна на Банката. Овие Барања Банката ги регистрира по хронолошки редослед. Банката има право да не прифати Барање од Корисник за што соодветно го информира Корисникот на начин уреден во Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи услови за електронско банкарство, Општи правила и услови за користење на пакети на физички лица и Општи правила и услови за користење на пакети на правни лица и важечките прописи.

III. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

Член 3

(1) Банката како давател на платежни услуги:
- се обврзува да му овозможи на Корисникот да ги користи платежните услуги наведени во прифатеното Барање;
- се обврзува да отвори, да одржува и затвори платежна сметка со единствена идентификациона ознака во согласност со условите уредени во овој Рамковен договор, Општите правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општите правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица интерните акти на Банката и важечките прописи;
- се обврзува да извршува исправни платни налози доставени од Корисникот во согласност со Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица и важечките прописи и има право да одбие да изврши платен налог или да ја иницира платежната трансакција за што го известува Корисникот, за причините за одбивање и за постапката за исправка на грешките кои довеле до одбивање на платниот налог, освен ако давањето на информациите е забрането со закон;
- се обврзува да го информира Корисникот за промените на платежната сметка на начин уреден во Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи услови за електронско банкарство;
- се обврзува да врши други услуги доколку се исполнети условите од Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички, Општи услови за електронско банкарство;
- има право да пресмета и наплати од Корисникот надоместоци за платежни услуги кои му ги дава согласно овој Договор, Барањето и Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички, Општи услови за електронско банкарство;
- дава информации и става на располагање информации за Корисникот на начин утврден во Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички, Општи услови за електронско банкарство;
- има право само заради наплата на надоместоци и провизии да дозволи премолчено должничко салдо на платежната сметка на корисникот под услови дефинирани во Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, и да му стави на располагање на корисникот парични средства во износ што го надминува тековното салдо на неговите парични средства на платежната сметка и со ова премолчено должничко салдо Корисникот не може да располага;
- има обврска за информирање на Корисникот и комуникација со корисникот на начин предвиден во Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни

услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички, Општи услови за електронско банкарство.

(2) Корисникот на платежни услуги:

- има право да доставува уредно пополнет платен налог до Банката во хартиена форма или во електронска форма по пат на мобилно или електронско банкарство во согласност со соодветните Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица,Општи услови за електронско банкарство;

-дава согласност за иницирање платен налог или извршување платежната трансакција и за повлекување на согласноста за извршување на платежна трансакција или за отповикување на платен налог во форма и постапка детална опишана во Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички, Општи услови за електронско банкарство;

- се обврзува да го почитува терминскиот план за работа на Банката;

- има можност за ограничување на трошењето при користењето на одреден платен инструмент во форма и постапка детална опишана во Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица и Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички, Општи услови за електронско банкарство;

-има право да побара повеќе различни платежни брендови на платни инструменти засновани на картичка. Информациите за платежните брендови се дадени во Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица и Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка и Општи услови за користење на дигитализирани картички;

- се обврзува да располага со средствата на платежната сметка лично или преку овластено лице во согласност со важечките прописи, овој Рамковен договор и Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за електронско банкарство;

- има право на комуникација со Банката на начин предвиден во овој Рамковен договор и Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички, Општи услови за електронско банкарство;

- има обврска да го користи платниот инструмент и платежната услуга во согласност со условите и одредбите од овој Рамковен договор, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички, Општи услови за електронско банкарство и во согласност со важечките прописи;

- има обврска навремено да ги подмирува сите обврски кон Банката.

(3) Правата и обврските на договорните страни се детално уредени во овој договор и Прилозите наведени во член 1 став 2 и 3 од овој Договор.

IV. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

Член 4

(1) За платежните услуги кои Банката му ги обезбедува на Корисникот, му пресметува и наплаќа надоместоци, трошоци, провизии и одобрува камата во висина, во рокови и на начин согласно Одлука за надоместоци за физички лица, Одлуката за надоместоци за правни лица за услугите што ги врши Банката, Одлука за каматни стапки на Банката и Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови

за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички, Општи услови за електронско банкарство.

(2) Банката нема да му пресметува и наплатува на Корисникот на платежни услуги надоместоци за обезбедување на информации односно Корисникот има право на извештај за наплатени надоместоци без плаќање на надоместок. Доколку Корисникот бара информации почесто од утврдената динамика Банката има право за пресметка и наплата на надоместок за дополнителните инфомрации во висина на вистински направените трошоци од Банката.

(3) За секаков вид на платежна трансакција кој опфаќа услуга на валутна конверзија купопродажба на девизи на пазарот за странски платежни средства и ефективни странски пари Банката постапува согласно соодветните Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички, Општи услови за електронско банкарство.

V. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

Член 5

(1) Корисникот треба да обезбеди технички услови за непречен пренос и прием на информации и известувања со банката преку утврдените канали на комуникација детални опишани во Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички, Општи услови за електронско банкарство.

(2) Банката на корисникот му става или дава информации во зависност од видот и карактерот на информациите што се доставуваат на начин и фрекфенција детално утврдени во Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички, Општи услови за електронско банкарство.

(3) Целокупната комуникација помеѓу договорните страни како и сите давања или ставање на располагање на податоци и информации од страна на Банката до корисникот согласно Законот за платежни услуги и платни системи ќе се врши со употреба на македонскиот јазик и неговото кирилско писмо.

(4) Корисникот има право за времетраењето на договорниот однос со Банката да ги бара од Банката на хартија или на друг траен медиум договорните услови од Рамковниот договор, како и претходните информациите за користење на платежни услуги.

VI. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ

Член 6

(1) При користење на платежната сметка, дебитна платежна картичка и Услуги на електронско / мобилно банкарство, Корисникот се обврзува да ги применува заштитните и корективните мерки предвидени во соодветните Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички.

(2) Корисникот е должен да ги превзема следните чекори за одржување на сигурноста на платниот инструмент;

-следење и контролирање на пристапот од трети лица до платниот инструмент кој го користи за услугите од платежната сметка,

-доследно почитување на сите сигурносни мерки и обврски дефинирани во Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички на Банката, кои вклучуваат: задолжително потпишување на картичката веднаш по подигнувањето, чување на PIN кодот во строга тајност и одвоено од картичката, уништување на PIN ковертот/SMS пораката, заштита на податоците при онлајн плаќања, како и спречување на неовластен пристап на трети лица до неговиот мобилен уред/персонален комјутер/таблет/лап топ/паметен часовник и мобилната/веб апликација за електронско банкарство на Банката.

(3) Во случај на губење, кражба или проневера на платниот инструмент корисникот ја известува банката на следниот начин:
- со јавување во Контакт Центар на 02/15 050;
- изгубен или украден медиум на кој се чува дигитален сертификат или Мобилен токен, Корисникот е должен веднаш да пријави во Банката или на телефон 02/15050 односно на е-мејл адреса MLnetbankingsMAK@sparkasse.mk / corporatenetbanking@sparkasse.mk и во рок од 10 (десет) дена писмено да го потврди или отфрли пријавеното губење или кражба;
- со самостојно блокирање на картичката преку мобилната апликација на Банката;
- со лично и писмено пријавување во која било најблиска експозитура на Банката.
(4) Во случај на постоење на сомнеж, настаната измама или сигурносни опасности Банката го известува корисникот на следниот начин:
- со директно телефонско јавување од страна на Контакт центарот на Банката на пријавениот телефонски број на Корисникот.или,
- во случај на недостапност на телефонскиот број преку,електронско банкарство, мобилно банкарство, СМС, е-пошта, во зависност од технолошки можности на Банката или на Корисникот.
(5) Банката го задржува правото да го блокира платниот инструмент заради објективно оправдани причини на начин и постапка утврден во Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка и Општи услови за електронско банкарство.
(6) Одговорноста за неавторизирани платежни трансакции се утврдува согласно Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички на Банката, Општите правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица и Општите правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица.
(7) Доколку Банката изврши неавторизирана платежна трансакција или неправилно изврши платежна трансакција, Корисникот на платежни услуги ја известува Банката на следниов начин и рок:
- со поднесување писмен приговор (рекламација) во која било експозитура на Банката, или,
- во електронска форма на начин и со документација подетално уредени во Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка и Општи услови за електронско банкарство, веднаш по дознавањето, а најдоцна во рок од 13 (тринаесет) месеци од денот на дебитирањето на неговата платежна сметка.
(8) Во случај кога платниот налог е инициран непосредно од страна на корисникот како плаќач, Банката е одговорна кон корисникот за правилно извршување на платежната трансакција согласно одредбите за одговорност на Банката за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции опишани во Општите правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општите правила и услови за латежна сметка и платежни услуги за правни лица Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за електронско банкарство.
(9) Во случај кога платниот налог е инициран од страна на или преку корисникот како примач, Банката е одговорна кон корисникот за правилно пренесување на платниот налог до давателот на услуги на плаќачот согласно одредбите за одговорност на Банката за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции опишани во Општите правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општите правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за електронско банкарство.
(10) Во случај кога корисникот како плаќач иницирал платен налог преку давател на услуги за иницирање на плаќања Банката како давател на платежни услуги која што ја одржува платежната сметка е должен на плаќачот да му го врати износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција и доколку е задолжена платежната сметка, да ја врати во состојба во која платежната сметка би била доколку неправилната платежна трансакција не била извршена.
(11) Банката е должна на поднесено барање на Корисникот да изврши поврат на паричните средства на Корисникот како плаќач за извршена и авторизирана платежна трансакција која е иницирана од страна на или преку примачот и доколку се исполнети следниве услови:
1) при авторизацијата на платежната трансакција не е наведен точниот износ на платежната трансакција и
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, освен кога износот на платежната трансакција е надминат поради извршена валутна конверзија со примена на референтен девизен курс договорен меѓу плаќачот и Банката.
Корисникот е должен да го докаже исполнувањето на условите од претходниот став на барање на Банката.

(12) Износот на повратените парични средства од претходниот став е еднаков на вкупниот износ на извршената платежна трансакција, пришто датумот на одобрување на платежната сметка на плаќачот не треба да биде подоцна од датумот на кој износот бил задолжен.
(13) Корисникот нема право на поврат на паричните средства согласно со претходните ставови, ако:
1) корисникот непосредно му ја дал согласноста за извршување на платежната трансакција на Банката и
2) банкта или примачот ги дал или ги ставил на располагање информациите за идната платежна трансакција на Корисникот како плаќач на договорениот начин, најмалку 28 дена пред крајниот датум на достасување.
(14) Корисникот го поднесува барањето за поврат на паричните средства во рок од 56 дена од датумот на задолжување на износот на паричните средства.
(15) Банката во рок од десет работни дена од добивање на барањето за поврат на паричните средства е должен да го врати целиот износ на платежната трансакција или да го одбие барањето со образложение на причините за одбивањето и со укажување на можностите за решавање на спорови и органите кај кои Корисникот може да се обрати доколку е незадоволен од образложените причини за одбивањето.

VII. ВРЕМЕТРАЕЊЕ, ИЗМЕНИ, ДОПОЛНУВАЊА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР

Член 7

(1) Овој Договор се склучува на неопределено времетраење и неговата важност може да престане само под услови предвидени во овој Договор или во важечките законски и подзаконски прописи.

Член 8

(1) Сите измени и дополнувања на овој Договор и прилозите кон него, Банката ќе му ги предложи на Корисникот најдоцна 2 (два) месеци пред датумот на нивната примена на договорен начин уреден во Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички на Банката, Општи услови за електронско банкарство.
(2) Ако Корисникот не се согласува со промената на надоместоците, трошоците, провизиите и другите надоместоци поврзани со работење на сметката должен е до Банката да поднесе барање за раскинување на Рамковниот договор во рок од 2 месеци од приемот на известувањето за предложени измени од ставот 1 на овој договор и да бара затворање на сметката.
(3) Ќе се смета дека Корисникот на платежни услуги ги прифатил предложените измени во условите на Рамковниот договор и неговите прилози доколку пред датумот на примена на измените не ја извести Банката дека ги одбива истите.
(4) Промените во висината на каматните стапки и девизниот курс се применуваат веднаш, без претходното известување од став 1 на овој член, доколку промените се прават врз основа на менување на договорената референтната каматна стапка и/или референтниот девизен курс. Банката ќе го извести Корисникот за промените во висината на каматната стапка на начин утврден во Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички на Банката.

Член 9

(1) Корисникот и Банката имаат право да го раскинат овој Договор под услови, на начин и рокови утврдени во Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички на Банката, Општи услови за електронско банкарство.
(2) Банката може да го раскине Рамковниот договор склучен на неопределено време со писмено известување најмалку два месеци пред денот на раскинување на рамковниот договор.
(3) Банката има право во секое време да го раскине Рамковниот договор без отказен рок, со писмено известување до Корисникот, доколку е исполнет барем еден од следните услови:
1) Работи во спротивност на законските одредби и прописи кои ги регулира Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам и тоа:
- Корисникот одбие да достави податоци, документи или информации потребни за идентификација, верификација, утврдување на вистински сопственик, потеклото на средства, целта и природа на деловниот однос или други податоци побарани од Банката согласно член 15 од Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам;
-Корисникот одбие да достави дополнителни податоци, документи или информации кои Банката ги побарала согласно членот 39 од Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам;

- Постојат основи, сомневања или законски ограничувања согласно членот 65 од Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам кои ја обврзуваат Банката да одбие извршување на трансакција или продолжување на деловниот однос;
- Банката утврди дека клиентот претставува неприфатлив ризик од аспект на перење пари и финансирање на тероризам согласно Законот, подзаконските акти и интерните политики и процедури на Банката за управување со ризикот од перење пари и финансирање на тероризам.

Корисникот е согласен дека мерките преземени од Банката согласно овој став претставуваат исполнување на законски и регулаторни обврски од областа на спречување перење пари и финансирање на тероризам.

2) Корисникот не ја соопшти секоја промена согласно Член 14 од овој договор којашто би можела да влијае на важноста на договорот.

(4) Корисникот и Банката има право да го откаже користењето на платежна услуга на начин, под услови и рокови утврдени во Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за физички лица, Општи правила и услови за платежна сметка и платежни услуги за правни лица, Општи правила и услови за издавање и користење на дебитни картички на физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Visa Bussines дебитна картичка, Општи правила и услови за издавање и користење на кредитни картички за физички лица, Општи правила и услови за издавање и користење на Master Card Business кредитна картичка, Општи услови за користење на дигитализирани картички на Банката, Општи услови за електронско банкарство.

(5) Во случај на раскинување на Рамковниот договор и затворање на платежната сметка или откажување на користење на платежна услуга Банката ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на Рамковниот договор, односно до користењето на откажаните платежни услуги.

1 ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ

Член 10

(1) На платежните услуги кои се предмет на овој Рамковен договор се применуваат одредбите од Законот за платежни услуги и платни системи, Закон за девизното работење, Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити, Законот за облигационите односи, Законот за заштита на личните податоци како и други важечки закони и подзаконски акти во Република Северна Македонија.

(2) Договорните страни се согласни, сите евентуални спорови од овој Договор да ги решаваат спогодбено, а доколку во тоа не успеат споровите ќе ги решава надлежниот Основен суд во Скопје.

Член 11

(1) Доколку Корисникот смета дека Банката не се придржува кон своите обврски за информирање во врска со платежни услуги, не ги исполнува своите обврски за давање на платежни услуги, односно не му овозможува користење на платежни услуги согласно овој Рамковен договор има право да поднесе приговор во писмена или електронска форма до Банката.

(2) Банката на Корисникот ќе му достави одговор на Приговорот од став 1 од овој член во писмена или електронска форма во рок од 15 работни дена, сметано од денот на приемот на Приговорот.

(3) Доколку Банката не може да одговори во рокот од став 2 од овој член поради причини кои се надвор од нејзина контрола ќе го извести Корисникот за доцнењето на одговорот со јасно наведување на причините и за рокот до кој Корисникот ќе го добие одговорот, а кој не може да биде подолг од 35 работни дена од денот на приемот на Приговорот.

(4) Корисникот, кој поднел Приговор согласно став 1 од овој член и не е задоволен од добиениот одговор или пак не добил одговор во рамки на договорениот рок, може да поднесе Поплака до Народна банка на Република Северна Македонија.

(5) Поплаката до Народната банка може да биде поднесена непосредно во архивата на Народната банка, по пошта со препорачана достава или во електронска форма со употреба на средство за електронска идентификација преку Националниот портал за електронски услуги.

(6) Поднесувањето поплака до Народната банка не го исклучува или ограничува правото на Корисникот, да поведе судски спор со Банката, заради заштита на своите интереси.

(7) Во врска со можноста за решавање на споровите меѓу договорните страни кои произлегуваат од овој Рамковен договор во вонсудска постапка, договорните страни се обврзуваат да постапуваат согласно релевантните важечки прописи и подзаконските акти.

2 ОСТАНАТИ ОДРЕДБИ

Член 12

(1) Со потпишување на овој Договор, Корисникот - резидент кој е трговско друштво, трговец-поединец или подружница на странско правно лице во РС Македонија, потврдува дека е запознаен со можноста да врши плаќања и наплати во ефективни странски пари во трансакциите со нерезиденти на начин и под услови кои ги пропишува Народната банка на Република Северна Македонија.

Член 13

(1) Корисникот - резидент може да врши готовинска наплата и плаќања на и од нерезиденти во денари во Република Северна Македонија во согласност со прописите кои го регулираат готовинското работење во Република Северна Македонија.
(2) Реализацијата на плаќања и трансфер на средства, врз основа на капитални трансакции е слободна, доколку се работи за трансакција која е склучена, пријавена и регистрирана во согласност со овој закон и доколку се намирени сите обврски врз основа на даноци и придонеси спрема Република Северна Македонија.
(3) Како плаќање или трансфер на средства од претходниот став на овој член се смета пренос на средства за реализација на капитални трансакции, за остварување на право на инвеститорот врз основа на учество во добивка или остаток на имот, по извршен стечај или ликвидација на правното лице во кое инвестирал.
(4) Банката не смее да го реализира платниот налог во странство, односно да му овозможат на Корисникот располагање со приливот од странство, доколку е во спротивност со ставот 2 на овој член.

Член 14

(1) Корисникот се обврзува да ја извести Банката за настанати статусни промени и/или друг вид на промени на податоци во рок од 7 (седум) дена од настанатите промени. Корисникот се обврзува да ја извести Банката за секоја промена на личните, адресните, како и податоците за контакт (телефон и е-пошта). Сите финансиски и други последици, настанати или кои можат да настанат заради неблаговремено известување за промените, паѓаат на товар на Корисникот.
(2) Корисникот се обврзува за секоја настаната промена на овластените лица за располагање со средства на платежната сметка и на лицата овластени за достава на платните инструменти и/или подигнување на изводи, пристап до Порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги да ја извести Банката веднаш и да достави соодветни документи за извршената промена.
За евентуално настаната штета на Корисникот заради ненавремено известување од страна на Корисникот, Банката нема да сноси одговорност.
(3) Поради потребата од ажурирање на документацијата кај Банката, Корисникот е обврзан на барање на Банката да презентира соодветна документација.
(4) Ажурирањето на документацијата за секој Корисник, Банката ќе го спроведува на редовна основа, при што Корисникот е должен да ја извести Банката доколку има промени во податоците, како и да ги достави бараните документи на барање на Банката.
(5) Во случај Корисникот, на претходно Барање од Банката, да не ја достави побараната документација за ажурирање на сметката, Банката ќе го ограничи работењето со сметката, се до доставувањето на побараната документација од Корисникот.
Заради ажурирање на документацијата и идентификација на правното лице, Корисникот е должен при промени или на барање на Банката, да презентира извод од трговскиот регистар или друг регистар каде што се води евиденцијата за правните лица во земјата во која е регистриран субјектот (во оригинал или нотарски заверен препис), кој не е постар од 6 (шест) недели и од кој може да се утврди дека правното лице работело во континуитет во периодот по отворањето на сметката, односно од периодот на последното ажурирање, како и друга потребна документација согласно позитивните законски и подзаконски прописи и актите на Банката.

Член 15

(1) Корисникот изрично изјавува и се согласува дека Банката е овластена во негово име и за негова сметка, врз основа на овластувања дадени во овој Договор, да издава платни инструменти на товар на средствата на неговите сметки кои тој ги има кај Банката по било кој основ, како и на товар на неговите идни приливи, а заради пренесување на истите на сметка на Банката, со цел да ги наплати доспеаните, а не наплатени обврски кон Банката по сите основи.
(2) Доколку Корисникот се стекне со право на пензија согласен е Банката на последниот работен ден во месецот да изврши префрлање на аванс во висина на износот на пензија согласно пресметка добиена од ФПИО за претходниот месец. Во моментот на фактичкото одобрување на преносот на средствата по основ на пензија од страна на ФПИО, Банката има право од одобрените средствата по основ на пензија од страна на ФПИО да ги затвори своите побарувања кон Корисникот по основ на веќе исплатениот аванс за пензија. За сите евентуални разлики од одобрениот износ на првиот работен ден во месецот до реалниот прилив по основ на пензија исплатен од ФПИО, Корисникот е изрично согласен и ја овластува Банката да изврши задолжување или одобрување на неговата сметка.

Член 16

(1) Двете договорни страни се обврзуваат дека како доверливи ќе ги чуваат сите податоци и информации за кои добиле сознание во врска со извршување на овој Договор, за времетраење на Договорот, како и по неговото раскинување или откажување, освен за тоа што е пропишано со важечките прописи или ако изричито поинаку не се договорат.

Член 17

(1) Банката ќе обезбеди заштита на личните податоци за Корисникот и Овластените лица согласно законската регулатива, односно важечките прописи. Личните податоци ќе се користат само за потребите на работењето со сметката, врз основа на согласност на субјектите на личните податоци и во случај и на начин предвиден со овој Договор, закон или друг пропис.

Член 18

(1) Корисникот изричито е согласен и ја овластува Банката, податоците во врска со овој Договор, вклучително и личните податоци, да ги обработува во рамки на банкарското работење како и да ги стави на увид на овластени лица во Банката или на трети лица, во сите случаи предвидени со Законот.

(2) Со потпишување на овој Договор како клиент на Банката која е дел од Групацијата Ерсте и Штаермаркише Шпаркасе, Корисникот е свесен и согласен податоците кои се собираат и обработуваат од страна на Банката, а се однесуваат на воспоставувањето на деловниот однос со Банката, да може да бидат пренесувани во другите членки на групацијата. Податоците кои ги покрива оваа согласност може да ги вклучуваат следниве податоци, но не се ограничуваат на истите, и тоа:

- Сите деловни податоци во врска со Корисникот кои се доставени до Банката или во иднина ќе станат познати за Банката во текот на спроведување на деловниот односи;
- Сите податоци кои се однесуваат на секој деловен однос со Банката (особено името, видот на правното лице, адреса, сопственичка структура, земја на живеење/потекло, проценето ниво на ризик, банкарски односи);
- Податоци за одобрени кредити, вклучувајќи ги и нивните услови; склучени финансиски терминскидоговори/трансакции; тужби; прекршување на договори; мерки за спроведување, обезбедување и слично;
- Најнови годишни финансиски извештаи, како и на соодветните анализи на овие податоци;
- Структура на групацијата во која припаѓа компанијата (доколку е применливо).

(3) Договорните страни се согласни Банката да ги обработува личните податоци на Корисникот за цели на директен маркетинг единствено по добивање на претходна писмена согласност за тоа издадена од истиот.

(4) Со потпишување на овој Договор Корисникот дава и важечка и неотповиклива согласност, доколку Банката во било кое време и од било кои извори на податоци, идентификува постоење на US индиции за сметката кои се релевантни за FATCA:

- Да побара дополнителни информации кои ќе се потврдат со докази и документација;
- Да ја затвори сметката, без дополнителни известувања, доколку не бидат обезбедени бараните информации и документација од страна на Корисникот во предвидениот рок од 90 дена. Доколку постои салдо на сметка истото ќе биде пренесено согласно: i) добиените инструкции од Корисникот ii) на платежна сметка во друга банка или iii) на времена сметка на Банката, односно согласно важечката законска регулатива;
- да ги обработува и пренесува личните податоци на Корисникот во странство за целите на известување, како и да ги спроведе сите задржувања, согласно регулативата (локална и FATCA).

Член 19

(1) За се што не е предвидено со овој договор ќе важат Законот за платежни услуги и платни системи, Законот за девизно работење, други законски прописи, подзаконски акти и интерните актите на Банката.

(2) Овој договор е составен на македонски јазик, а по исклучок може да се состави и верзија на англиски јазик, при што во случај на неусогласеност, верзијата на македонски јазик е преовладувачка.

(3) Документацијата која го сочинува Рамковниот договор се потпишува и се потврдува на начин кој ќе го утврди Банката, а во секој случај може да потпише со своерачен потпис.

(4) Доколку овој Договор е потпишан своерачно на хартија, составен е во доволен број на идентични примероци, и тоа во 2 (два) примероци, од кои по еден за секоја договорна страна, односно, во 4 (четири) примероци, 2 (два) на англиски јазик и 2 (два) на македонски јазик од кои по 2 (два) за секоја договорна страна.(5) Доколку овој Договор е потпишан со дигитален потпис, на Корисникот на платежни услуги му е ставен на располагање преку дигиталните канали на банката. Корисникот на платежни услуги ќе може да го обезбеди Договорот преку мобилно/ електронско банкарство или други дигитални канали овозможени од Банката.

ДОГОВОРНИ СТРАНИ:

КОРИСНИК НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ		**ДАВАТЕЛ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**	
Назив / Име и презиме:	____________________	____________________	______________
Своерачен потпис:	____________________	____________________	______________

ДАТУМ:________________ГОДИНА

Изготвил: <ImeReferenta>

Проверил: