

Odeljenje za upravljanje novčanim tokovima i prihvatanje platnih instrumenata klijenata

Direkcija za Globalno Transakciono Bankarstvo

Sektor Privrede

UPUTSTVO ZA RAD INTERNET PRODAJNOG MESTA

Jul 2025.

Sadržaj

Rečnik pojmova	3
Uvod	4
1. Standardi za prihvatanje platnih kartica na IPM	5
1.1 Prihvatanje svih validno prezentovanih platnih kartica	5
1.2 Poverljivost podataka	6
1.3 Korišćenje servisa i linkova trećih strana na internet prodajnom mestu	6
1.4 Nedozvoljene transakcije	7
1.5 Odobravanje prodaje novih kategorija proizvoda/usluga	8
1.6 Sigurnosne preporuke za IPM	8
1.7 Mobilne aplikacije	9
2. Opšti uslovi za prihvatanje platnih kartica na Internet prodajnom mestu	9
2.1 Brendiranje	9
2.2 Obavezne informacije na IPM - E-commerce izjave	11
2.2.1 Tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga	11
2.2.2 Osnovni podaci o firmi	11
2.2.3 Prikaz cena	12
2.2.4 Izjava o konverziji valuta	12
2.2.5 Dostava robe i opis ograničenja	13
2.2.6 Zaštita privatnosti korisnika	13
2.2.7 Zaštita poverljivih podataka o transakciji	14
2.2.8 Politika reklamacija	14
2.2.9 Povraćaj sredstava	15
2.2.10 Izjava o Porezu na dodatu vrednost (PDV-u)	16
2.2.11 Odustajanje od kupovine - Obrazac za jednostrani raskid ugovora.....	16
2.2.12 Ostale informacije od značaja	17
2.3 Checkout - Specifikacija porudžbine i saglasnost sa uslovima kupovine.....	18
2.4 Stranica za unos podataka sa platne kartice	18
2.5 Potvrda o plaćanju.....	19
OBRAZAC ZA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA	20
Check lista	21

Rečnik pojmova

Internet prodajno mesto (IPM) je online platforma na kojoj trgovci, preko interneta, nude svoje proizvode ili usluge kupcima, omogućavajući im plaćanje platnim karticama. Pored IPM u upotrebi su nazivi **web shop**, **virtualni (VPOS) terminal** i **e-commerce prodajno mesto**

E-commerce transakcija je transakcija (kupovina, prodaja, plaćanje) koja se upotrebom platne kartice realizuje na internetu.

Trgovac je vlasnik Internet prodajnog mesta, pravno lice i klijent OTP Banke. Na osnovu ugovora s bankom, trgovac se obavezuje da preko e-commerce servisa banke, na svom IPM prihvata platne kartice.

Kupac / korisnik u zakonskoj regulativi potrošač, je fizičko lice koje je ovlašćeno da koristi platnu karticu, i koje je sa izdavaocem, odnosno svojom poslovnom bankom, zaključilo ugovor o njenom izdavanju i odobrenju za korišćenje.

Payment Gateway (PGW) je tehnološki sistem koji omogućava sigurnu obradu platnih transakcija između kupaca i trgovaca. Povezuje internet prodajno mesto i banku. Odgovoran je za autorizaciju, verifikaciju, obradu podataka, šifrovanje i izvršenje transakcija.

Merchant Plug-In (MPI) označava softver koji omogućava trgovcima da povežu svoje internet prodajno mesto sa sistemom za obradu e-commerce transakcija. Omogućava komunikaciju između IPM trgovca i PGW-a banke

HPP (hosted payment page) je web stranica na PGW-u koja se koristi za unos podataka sa platne kartice i procesiranje platnih transakcija.

PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) je skup sigurnosnih standarda dizajniranih da zaštite podatke o vlasnicima platnih kartica.

Uvod

Osnovni cilj Uputstva za rad IPM-a jeste da jasno definiše smernice za kreiranje internet prodajnog mesta u skladu sa zakonskom regulativom, standardima kartičarskog poslovanja i procedurama banke sa ciljem da se izbegne neusaglašenost sa relevantnim zahtevima i obezbedi sigurnost korisničkih podataka tokom procesa plaćanja.

Uputstvo definiše standarde i uslove koje Trgovac mora da ispuni da bi web-shop dobio i zadržao licencu za prihvatanje platnih kartica u produkcionom okruženju.

Uputstvo je podeljeno na dve dela:

- deo koji sadrži standarde koje Trgovac mora da ispuni na svom internet prodajnom mestu u skladu sa regulatornim zahtevima i standardima online prodaje, i
- deo koji sadrži uslove, odnosno obaveze koje Trgovac mora da ispuni kako bi integrisao svoj web-shop u e-commerce servis banke.

Da bi web shop dobio dozvolu za rad na produkciji, postupak integracije najjednostavnije je realizovati kroz tri celine:

1. **Brendiranje** – Postavljanje logotipa u skladu sa uputstvom za brendiranje.
2. **E-commerce izjave** – Kreiranje Checkout strane, uključujući saglasnost sa uslovima korišćenja i panel sa e-commerce izjavama.
3. **Potvrda o plaćanju** – Prikazivanje potvrde o plaćanju kupcima na web stranici i u mejlu nakon realizacije transakcije.

Na kraju Uputstva nalazi se **Check lista** koja trgovcu može pomoći u pregledu i proveriti realizovanih koraka integracije i koju Banka koristi prilikom testiranja internet prodajnog mesta.

Uslov za prelazak na produkciono okruženje je da **sve stavke sa liste** budu ispunjene.

Uputstvo za rad internet prodajnog mesta predstavlja sastavni deo „Ugovora o prihvatanju platnih instrumenata zasnovanih na platnoj kartici na internet prodajnim mestima“, kojim se regulišu prava i obaveze OTP banke Srbija (u daljem tekstu: Banka) i Trgovca u vezi sa prihvatanjem platnih kartica na internet prodajnim mestima.

Od trenutka kada Banka ovo Uputstvo dostavi Trgovcu, sve odredbe Uputstva smatraju se obavezujućim za Trgovca, bez potrebe za posebnom saglasnošću.

Banka zadržava pravo da izmeni Uputstvo za rad internet prodajnog mesta i/ili druge dokumente koji su njegov sastavni deo, bez prethodne saglasnosti Trgovca.

Nakon svake izmene, Banka je dužna da obavesti Trgovca o promenama najkasnije u roku od 15 radnih dana.

1. Standardi za prihvatanje platnih kartica na IPM

Trgovac je u obavezi da se pridržava svih standarda koje propisuju kartičarske organizacije VISA, EC/MC, Maestro i Dinacard, kao i mandata koje one propisuju. Ove organizacije pružaju smernice za najbolje prakse, koje trgovcima pomažu da unaprede sigurnost i efikasnost e-commerce transakcija.

Svi procesi vezani za platne kartice moraju biti usklađeni sa zakonima, uključujući Zakon o platnim uslugama Republike Srbije, Zakon o elektronskoj trgovini, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, Zakon o zaštiti podataka o platnim uslugama, kao i svim ostalim važećim zakonima i podzakonskim aktima Republike Srbije koji se odnose na elektronsku trgovinu, obradu i zaštitu podataka, kao i pružanje digitalnih usluga.

Standardi za prihvatanje platnih kartica na internet prodajnim mestima obuhvataju set tehničkih i bezbednosnih smernica koje omogućavaju sigurno i usklađeno izvršavanje online transakcija. Njihova primena štiti korisničke podatke, smanjuje rizik od prevara i povećava poverenje kupaca u usluge trgovca.

1.1 Prihvatanje svih validno prezentovanih platnih kartica

Trgovac je u obavezi da prihvati sve validno prezentovane platne kartice uz poštovanje sledećih pravila:

- **Bez postavljanja dodatnih uslova:** Nije dozvoljeno zahtevati informacije koje nisu neophodne za realizaciju transakcije.
- **Bez diskriminacije:** Svi tipovi validnih platnih kartica i metode plaćanja moraju biti tretirani ravnopravno, bez favorizovanja ili marginalizovanja određenih brendova kartica ili metoda plaćanja.

Prilikom isticanja informacije o prihvatanju platnih kartica ili o načinu plaćanja, upotreba termina „kreditna kartica“ bez navođenja ostalih tipova kartica na web shopu može izazvati zabunu kod korisnika koji poseduju debitne ili prepaid kartice. Ovo se smatra diskriminacijom određenih vrsta platnih kartica i u suprotnosti je sa pravilima kartičarskih brendova (Visa, Mastercard, Dinacard).

Na internet prodajnom mestu, može se koristiti sledeća izjava:

„Prihvatamo sve validno prezentovane platne kartice: MasterCard, Maestro, Visa i DinaCard.“

uz isticanje logotipa podržanih brendova kartica (brendiranje) .

Kod opcija izbora plaćanja ističe se „**Platna kartica**“.

1.2 Poverljivost podataka

Lični i podaci o adresi kupca koji se dostavljaju trgovcu tokom procesa kupovine smatraju se poslovnim tajnom.

Trgovcu je zabranjeno prodavanje, naručivanje, obezbeđivanje ili razmena podataka o kupcu ili informacija o platnoj kartici sa trećim stranama u bilo kojem obliku, osim u slučajevima kada to zahteva banka ili nadležni državni organi.

Trgovci koji planiraju slanje promotivnog materijala upotrebom ličnih podataka prikupljenih tokom realizacije transakcija na internet prodajnom mestu, dužni su da unapred obaveste kupce i da im pruže mogućnost da se izjasne o učešću/odbiju učešće u marketinškoj kampanji interakcijom na e-commerce prodajnom mestu.

Trgovac se obavezuje da od korisnika neće zahtevati, čuvati niti arhivirati podatke vezane za platne kartice kojima su realizovane transakcije. Posebno ne broj kartice, datum isteka, sigurnosni kod (CVC2 ili CVV broj), u bilo kojem formatu. (elektronski, hartija i sl.)

1.3 Korišćenje servisa i linkova trećih strana na internet prodajnom mestu

U okviru integracije internet prodajnog mesta u e-commerce servis banke, dozvoljena je ograničena upotreba servisa trećih strana, pod uslovima koji obezbeđuju zaštitu korisnika i usklađenost sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o elektronskoj trgovini Republike Srbije.

Trećim stranama se smatraju spoljni alati kao što su analitika, chat podrška, remarketing alati, kao i linkovi ka eksternim internet lokacijama. Njihovo korišćenje je dozvoljeno isključivo uz saglasnost korisnika, uz transparentno navođenje svrhe i bezbednu tehničku implementaciju.

Zabranjeno je postavljanje nerelevantnih ili rizičnih eksternih linkova, automatsko preusmeravanje ka nepoznatim sajtovima, kao i upotreba iFrame-a.

Preporučuje se izbegavanje linkova ka trećim stranama osim kada su neophodni (npr. kurirska služba), uz prethodno obaveštenje korisnika.

U tom slučaju, trgovac je u obavezi da na internet prodajnom mestu istakne sledeću izjavu:

„Internet prodajno mesto ne koristi linkove ka spoljnim sajtovima trećih strana, osim kada je to neophodno za obradu porudžbine i uz prethodno obaveštavanje korisnika.“

Trgovac snosi punu odgovornost za sadržaje i funkcionalnosti koje potiču od trećih strana.

1.4 Nedožvoljene transakcije

Trgovac na internet prodajnom mestu ima obavezu da spreči, prepozna i postupa po zakonu u vezi sa nedozvoljenim transakcijama.

Nije dozvoljeno :

- **Lažno oglašavanje i obmanjivanje potrošača:** Trgovac ne sme da oglašava proizvode ili usluge koji se ne podudaraju sa stvarnim karakteristikama ili kvalitetom. Svi podaci o proizvodima i uslugama moraju biti tačni, istiniti i u skladu sa zakonom.
- **Prodaja zabranjenih i nezakonitih proizvoda/usluga:**

Trgovac je u obavezi da na svom internet prodajnom mestu ne prodaje robu ili usluge koje su zakonom zabranjene, uključujući:

- Opojna sredstva (narkotici),
- Oružje, municiju i eksplozivna sredstva,
- Radioaktivne materijale i otrovne supstance,
- Pornografske sadržaje i materijale koji krše zakone o zaštiti prava maloletnika,
- Hemijske proizvode štetne za životnu sredinu,
- Ljudske i životinjske organe, ili bilo koji drugi biološki materijal,
- Zaštićene biljke i životinje,
- Lekove i medicinske proizvode koji nisu u skladu sa zakonodavstvom o lekovima,
- Bilo koji drugi proizvodi koji su zabranjeni zakonima Republike Srbije ili međunarodnim propisima.

Trgovac je u obavezi da koristi tehničke alate za automatsko prepoznavanje i filtriranje ovih nedozvoljenih proizvoda/usluga prilikom postavljanja na internet prodajno mesto. To uključuje upotrebu sistema za validaciju proizvoda prema listama zabranjenih artikala, kao i obaveznu proveru svih novih proizvoda i usluga pre nego što postanu dostupni kupcima.

- **Sprovođenje naplate za usluge ili proizvode koji nisu naručeni ili odobreni od strane kupca:** Trgovac ne sme naplaćivati proizvode ili usluge koji nisu izričito naručeni od strane kupca, niti sme naplaćivati dodatne skrivene naknade bez prethodnog pristanka kupca. Svaka takva naplata mora biti jasno označena i odobrena tokom procesa kupovine.
- **Prikupljanje ili upotreba ličnih podataka korisnika bez saglasnosti:** Trgovac mora obezbediti tehničke mere za zaštitu podataka korisnika i obavezno pribaviti saglasnost korisnika za prikupljanje, obradu i upotrebu njihovih ličnih podataka u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Korišćenje ličnih podataka korisnika mora biti jasno označeno, a proces obrade mora biti u skladu sa zakonskim zahtevima.
- **Falsifikovanje transakcija:** Trgovac ne sme omogućiti niti dozvoliti manipulaciju podacima transakcija u cilju prevare ili obmane. Svaka transakcija mora biti pravilno zabeležena i validirana uz upotrebu sigurnosnih protokola, kao što su enkripcija podataka i validacija putem autorizacionih sistema.
- **Pokušaji pranja novca:** Trgovac mora implementirati sisteme za detekciju i sprečavanje pranja novca, uključujući alate za praćenje sumnjivih transakcija i sprovođenje verifikacije identiteta korisnika. Pranje novca, odnosno omogućavanje ili pokušaj olakšavanja transfera sredstava iz nezakonitih izvora putem internet prodajnog mesta, je strogo zabranjeno.

Trgovac je u obavezi da prodaje robu i/ili usluge u skladu sa važećim zakonodavstvom i propisima Republike Srbije.

Prilikom pokretanja e-commerce servisa, trgovac je dužan da banci dostavi detaljan opis poslovnog modela na kojem se temelji prodaja.

U slučaju bilo kakvih izmena u ponudi proizvoda i usluga, unapređenja poslovanja ili pokretanja novih internet prodajnih mesta, trgovac je obavezan da banci dostavi ažuriranu listu novih ili promenjenih proizvoda i usluga.

1.5 Odobravanje prodaje novih kategorija proizvoda/usluga

Trgovac je u obavezi da pravovremeno obavesti Banku o nameri uvođenja i prodaje novih proizvoda ili usluga koje po svojoj prirodi, vrsti, karakteristikama ili nameni odstupaju od proizvoda/usluga koji su prethodno odobreni i navedeni u okviru postojećeg ugovornog odnosa sa Bankom.

Pre početka prodaje novih proizvoda ili usluga, Trgovac je dužan da:

- Dostavi Banci kompletnu dokumentaciju o novim proizvodima/uslugama, uključujući opis, specifikacije, namenu, ciljno tržište i načine isporuke ili pružanja usluge.
- Dobije pisanu saglasnost Banke za prodaju novih proizvoda/usluga.
- Osigura da novi proizvodi/usluge ispunjavaju sve zahteve relevantnih propisa Republike Srbije, uključujući, ali ne ograničavajući se na:
 - **Zakon o zaštiti potrošača**
 - **Zakon o elektronskoj trgovini**
 - **Zakon o oglašavanju**
 - **Zakon o obligacionim odnosima**

Trgovac snosi punu odgovornost za zakonitost, bezbednost i saobraznost novih proizvoda/usluga koje se nude putem internet prodajnog mesta, kao i za obezbeđenje ispunjenja svih uslova i prava kupaca predviđenih važećim zakonodavstvom.

U slučaju da Trgovac bez prethodnog odobrenja Banke ponudi nove proizvode/usluge koji nisu odobreni, Banka zadržava pravo da privremeno blokira internet prodajno mesto trgovca, dok se ne izvrše neophodne provere i nedobije saglasnost Banke.

1.6 Sigurnosne preporuke za IPM

Banka je implementacijom najsavremenijih tehnologija u oblasti prihvatanja platnih kartica na internet prodajnim mestima (3D Secure tehnologija) preduzela mere kako bi zaštitila Trgovce od potencijalnih gubitaka izazvanih zloupotrebom.

Preporuka Banke je da Trgovac primeni i dodatne bezbednosne mere koje se ogledaju u sledećem:

- redovno ažuriranje servera, softverske platforme, sigurnosnih zakrpa (patch)
- redovne sigurnosne kopije, zaštita lozinkama i enkripcijom podataka
- zaštita od napada (DDoS napadi, SQL injection, Cross-Site Scripting(XSS))
- praćenje i analiza transakcija
- registracija korisnika u procesu naručivanja na IPM uz unos dodatnih ličnih i kontakt podataka
- upoređivanje kontakt podataka kupaca sa adresom isporuke navedenom u procesu naručivanja
- ukoliko poslovni model dozvoljava dodatna provera podataka vezanih za adresu isporuke sa podacima u dostupnim javnim imenicima (bele strane)
- zabraniti promenu adrese isporuke nakon izvršenog plaćanja, naročito u slučajevima kada se ime i prezime korisnika razlikuju,
- Telefonska provera porudžbine pre isporuke posebno ukoliko se radi o nestandardnim
- narudžbinama ili ukoliko se radi o isporuci u inostranstvo
- obratiti pažnju na transakcije sa većim iznosom, naročito ukoliko se ne radi o stalnom korisniku

- obratiti pažnju na kupce koji imaju više neuspešnih pokušaja plaćanja u kratkom vremenskom periodu
- obratite pažnju na kupce koji koriste više email adresa različitih besplatnih mail servisa (yahoo, hotmail i sl.).
- obratiti pažnju na kupce koji koriste više različitih platnih kartica u procesu poručivanja bilo da su porudžbine odobrene ili odbijene

1.7 Mobilne aplikacije

Internet prodajno mesto može biti realizovano i kroz mobilne aplikacije (.apk ili .ipa), pri čemu važe ista pravila kao i za web shop.

Trgovci koji koriste mobilne aplikacije kao platformu za e-commerce bez obzira na „minimalističku“ formu moraju poštovati sve zakonske, sigurnosne i tehničke regulative koje se primenjuju za online prodaju.

Na e-commerce mobilnim aplikacijama dozvoljen je **webview** (omogućava učitavanje HPP stranice unutar mobilne aplikacije), ali njegova upotreba mora biti pažljivo implementirana kako bi bila u skladu sa svim zakonima i pravilima zaštite privatnosti i sigurnosti, kao i sa uslovima koje postavljaju app store-ovi (Play Store, App Store...).

2. Opšti uslovi za prihvatanje platnih kartica na Internet prodajnom mestu

U ovom poglavlju definisani su regulatorni i opšti zahtevi, preporuke i ograničenja koji predstavljaju usklađenost sa zakonskom regulativom, regulativom kartičarskih organizacija, kao i drugim relevantnim uslovima koje internet prodajno mesto mora da zadovolji prilikom prihvatanja platnih kartica.

Primena navedenih uslova od strane trgovca doprinosi smanjenju rizika od finansijskih gubitaka koji mogu nastati usled reklamacija korisnika platnih kartica zbog nesporazuma u vezi sa uslovima korišćenja.

2.1 Brendiranje

U nepromenjenoj formi dostavljenoj od strane Banke, trgovac je u obavezi da na internet prodajnom mestu prikaže:

- logo OTP Banke,
- logotipe prihvatanja kartica Visa, Maestro, Master i Dina card
- logotipe programa Verified by Visa, mIDCheck

Mesta na kojima je potrebno prikazati logotipe su:

- na početnoj stranici internet prodajnog mesta
- na stranici IPM na kojoj se od potrošača zahteva izbor metoda plaćanja

Trgovac je u obavezi da primeni standarde, kao i da ih uskladi sa aktuelnim pravilima i standardima kartičarskih organizacija.

Pravila za prikazivanje zaštitnih znakova - logotipa Visa Secure, mc ID Check, MasterCard, Maestro, Visa i Dina Card:

- Potrebno je izvršiti grupisanje logotipa na način da (Visa, MasterCard, Maestro, i Dina) prikažu u posebnoj grupi u odnosu na logotipe programa (Visa Secure, mcIDCheck),
- Znaci programa nikada ne smeju da budu postavljeni umesto, ili upareni sa, znacima prihvatanja,
- Dozvoljeno je prikazivanje samo po jedne grupe znakova programa po web stranici, (logo se ne sme ponoviti na strani)
- Minimalne dimenzije znakova prihvatanja po širini i visini su 37x23px, maksimalne dimenzije 180x113px, svi znaci iz grupe moraju biti istih dimenzija,
- Minimalna širina znakova programa iznosi 60 px, maksimalna 155 px, svi znaci iz grupe moraju biti istih dimenzija,
- Minimalan razmak između grupa znakova programa i znakova prihvatanja iznosi minimalno 4-ri širine znakova programa
- Zaštitni znak OTP banke treba linkovati na: <https://www.otpbanka.rs/>
- Zaštitni znak programa mcIDCheck treba linkovati na:
- <https://www.mastercard.rs/sr-rs/korisnici/pronadite-karticu.html>
- Zaštitni znak programa Visa Secure treba linkovati na:
 - <https://rs.visa.com/pay-with-visa/security-and-assistance/protected-everywhere.html>

Na internet prodajnom mestu logotipi mogu biti prikazani u jednoj boji (monohromatski) ili u više boja.

Primeri grupisanja logotipa:



primer brendiranja 1



primer brendiranja 2

slika 01: brendiranje vodoravno



primer brendiranja 1



primer brendiranja 2

slika 02: brendiranje uspravno

2.2 Obavezne informacije na IPM - E-commerce izjave

U skladu sa zakonskom regulativom i pravilima kartičarskih organizacija, Trgovac je u obavezi da na panelu sa e-commerce izjavama kupcima prikaže jasne i nedvosmislene informacije o opštim uslovima kartičarskog poslovanja, takozvanim „Opštim uslovima korišćenja“

Prilikom prikazivanja teksta na panelu sa e-commerce izjavama, sadržaj mora biti prikazan direktno i u potpunosti, bez skrivenih detalja. **Zabranjeno** je korišćenje kaskada (skrivenih sadržaja koji se otkrivaju dodatnim interakcijama) i **postavljanje linkova ka drugim stranicama/drugim pravnim licima sa čijim sadržajem se korisnik nije saglasio** (odobrio ispunjavanjem uslova) Jedino „Obrazac za jednostrani raskid ugovora“ koji može, i preporuka je da bude na zasebnom linku.

U nastavku su e-commerce izjave koje moraju biti na panelu sa Opštim uslovima korišćenja.

2.2.1 Tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga

Trgovac je u obavezi da na internet prodajnom mestu predoči tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga, uključujući cenu istih izraženu u valuti transakcije - dinar (RSD).

Opis ponuđenih roba i/ili usluga mora biti jasan, istinit i lako razumljiv.

Ne sme kupca dovoditi u zabludu.

2.2.2 Osnovni podaci o firmi

Trgovac je u obavezi da na internet prodajnom mestu predoči minimalno:

- pun naziv pravnog subjekta
- adresa
- matični broj
- poreski broj
- web adresa
- kontakt telefon
- kontakt telefon za reklamacije i sugestije
- kontakt email

2.2.3 Prikaz cena

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, br. 88/2021), trgovac koji nudi robu ili usluge potrošačima u Republici Srbiji u obavezi je da istakne cenu u dinarima (RSD)

Prikazivanje informativne cene u stranoj valuti (npr. EUR, USD) dozvoljeno je isključivo uz prikaz cena u RSD, i to pod sledećim uslovima:

-Cena u stranoj valuti mora biti jasno označena kao informativna.

-Mora biti istaknuta izjava:

„Plaćanje je moguće isključivo u dinarima (RSD). Iznos u [valuta] prikazan je informativno.“

Na svom internet prodajnom mestu trgovac je dužan da omogućiti:

- Prikaz primarne cene u RSD za sve korisnike iz Srbije (na osnovu geolokacije, jezika interfejsa, valute pretraživača ili drugih tehničkih parametara),
- Jasno obeležavanje svih drugih valuta kao informativnih.
- Na stranici sa specifikacijom (checkout), konačan iznos mora biti prikazan u RSD kao valuti plaćanja,
- U slučaju konverzije, korisnik mora biti jasno informisan o valuti u kojoj će plaćanje biti realizovano (izjava o Konverziji)
- Ukoliko prodajno mesto nije usmereno na tržište Srbije (npr. ne koristi srpski jezik, ne prikazuje cene u dinarima, ne isporučuje robu u Srbiju), dozvoljen je prikaz samo strane valute. U tom slučaju, prodavnica ne sme omogućiti poručivanje iz Srbije. Plaćanje je i dalje isključivo u RSD

Nije dozvoljeno prikazivati isključivo strane valute ukoliko je internet prodajno mesto dostupno i korisnicima iz Srbije.

U nastavku je vizuelni primer prikaza cena kada se ističe i cena u stranoj valuti:

Product Name

Price: 12,990.00 RSD

(Approximate price: 110 EUR)

All payments are processed exclusively in Serbian dinars (RSD). The approximate price in EUR is for informational purposes only. The final amount charged may vary depending on your bank's exchange rate and card provider's policies.

2.2.4 Izjava o konverziji valuta

Prema zakonima Republike Srbije, izjava o konverziji valuta nije obavezna, jer se plaćanja na domaćim internet prodajnim mestima realizuju isključivo u dinarima (RSD), međutim, zbog kursnih razlika koje se javljaju pri korišćenju inostranih platnih kartica, a imajući u vidu da su mnogi vlasnici takvih kartica ujedno i državljani Srbije, zbog obaveze transparentnosti potrebno je da na internet prodajnom mestu bude istaknuta sledeća izjava o konverziji valuta:

„Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena Vaša platna kartica biće izražen u Vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji nama u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na našem sajtu. i one koju možete videti na izvodu po računu vaše platne kartice.“

2.2.5 Dostava robe i opis ograničenja

Trgovac je u obavezi da na internet prodajnom mestu predoči jasan i detaljan opis načina dostave robe i eventualnih ograničenja, sa posebnim akcentom na rok dostave kupljene robe.

Trgovac je dužan da na internet prodajnom mestu istakne sve značajne informacije o dostavi, uključujući opcije dostave, troškove, rokove isporuke, carinske propise kao i geografska ograničenja (jasno definisati teritoriju na kojoj se vrši dostava). Takođe, potrebno je naglasiti posebna ograničenja koja se odnose na određene proizvode, kao i mogućnost praćenja pošiljke i politiku povraćaja robe.

2.2.6 Zaštita privatnosti korisnika

Trgovac je u obavezi da na svom internet prodajnom mestu preduzme odgovarajuće mere zaštite privatnosti i obezbedi transparentnost u vezi sa prikupljenim podacima. To uključuje izradu **Politike privatnosti** koja mora jasno definisati vrstu podataka koji se prikupljaju, svrhu prikupljanja, osnov za obradu podataka, pristup podacima i način čuvanja podataka. Trgovac je dužan da korisnicima pruži jasne informacije o **upotrebi kolačića**, uz mogućnost prihvatanja ili odbijanja kolačića koji nisu neophodni za osnovnu funkcionalnost sajta. Takođe, obavezno je da se od korisnika zatraži **pristanak za obradu podataka** i da im se omogući da ne pristanu na učešće u marketinškim akcijama, kao i da odbiju da njihovi lične podaci budu korišćeni od strane trećih lica ili kompanija. Korisnici imaju pravo na pristup, ispravku, brisanje i prenos svojih podataka, kao i pravo na ograničenje obrade. Pre nego što počne prikupljanje podataka, trgovac je u obavezi da unapred informiše korisnike. U slučaju povrede sigurnosti podataka, Trgovac je u obavezi da u roku od 72 sata obavesti Poverenika za informacije od javnog značaja i korisnike čiji su podaci pogođeni.

Prodajno mesto može koristiti sledeću izjavu o privatnosti:

„U ime [Upisati IME PRODAJNOG MESTA], obavezujemo se da ćemo čuvati privatnost svih naših kupaca. Prikupljamo samo podatke neophodne za poslovanje i pružanje kvalitetne usluga kupcima, a podaci se obrađuju na zakonit i transparentan način. Prikupljeni podaci uključuju lične podatke kao što su ime, prezime, email adresa, broj telefona i adresa, kao i tehničke podatke poput IP adresa i kolačića, koji omogućavaju optimalno funkcionisanje sajta. Prikupljeni podaci se koriste za obradu narudžbina, pružanje usluga, slanje promocija i marketinških obaveštenja, kao i za analize i poboljšanje korisničkog iskustva. Svi podaci o kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Podaci kupaca se obrađuju na osnovu njihovog pristanka, u cilju ispunjenja zakonskih obaveza ili na osnovu legitimnih interesa trgovca. Kupac ima pravo da u bilo kom trenutku povuče svoj pristanak za marketinške aktivnosti, uključujući slanje promotivnih obaveštenja, kao i da se isključi sa mejling lista ili da odbije učešće u marketinškim kampanjama. Kupci imaju pravo da pristupe svojim podacima, traže ispravku, brisanje ili prenos podataka, kao i da ograniče obradu podataka. Svi zaposleni [ime prodajnog mesta] (i poslovni partneri) odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.“

Prodajno mesto može koristiti sledeće izjave o kolačićima:

Ako stranica ne koristi kolačiće:

„Ova internet stranica ne koristi kolačiće za prikupljanje podataka, analizu saobraćaja, personalizaciju sadržaja niti za bilo koje druge svrhe. Ukoliko u budućnosti uvedemo kolačiće, korisnici će biti pravovremeno obavešteni putem ažurirane Izjave o kolačićima i biće im omogućeno da prihvate ili odbiju njihovu upotrebu u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka.“

Ako stranica koristi kolačiće:

„Ova internet stranica koristi kolačiće kako bi obezbedila osnovne funkcionalnosti, poboljšala korisničko iskustvo, analizirala saobraćaj i prilagodila sadržaj Vašim interesovanjima. Korišćenjem stranice možete prihvatiti upotrebu svih kolačića, odbiti njihovu upotrebu ili podesiti pojedinačne opcije u skladu sa Vašim izborom. Ako odlučite da odbijete kolačiće ili ako nisu aktivirani, stranica će koristiti samo one koji su neophodni za osnovno funkcionisanje, a određene funkcije, poput čuvanja proizvoda u korpi ili prijave na korisnički nalog, mogu biti ograničene. Podešavanja kolačića možete promeniti u bilo kom trenutku putem opcija u Vašem internet pregledaču ili kroz dostupne postavke na stranici.“

2.2.7 Zaštita poverljivih podataka o transakciji

Trgovac je u obavezi da na internet prodajnom obezbedi zaštitu podataka o transakcijama primenom odgovarajućih tehničkih i organizacionih mera zaštite, uključujući enkripciju podataka, sprečavanje neovlašćenog pristupa, poštovanje zakonskih propisa u vezi sa čuvanjem i obradom podataka o transakcijama kao i da predoči opis načina zaštite poverljivih podataka o transakciji.

Prodajno mesto može koristiti sledeću izjavu:

„Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.“

2.2.8 Politika reklamacija

Politika reklamacija je set pravila i procedura koje definišu način na koji kupci mogu prijaviti i rešavati probleme sa kupljenim proizvodima ili uslugama na internet prodajnim mestima

Politika reklamacija u zavisnosti od poslovnog modela trgovca, može da sadrži:

1. **Pravo na reklamaciju** - Kupcima je potrebno objasniti kada imaju pravo na reklamaciju.
2. **Uslovi za prihvatanje reklamacije** Potrebno je definisati uslove pod kojima reklamacija može biti prihvaćena
3. **Vrste reklamacija**
 - **Zamena proizvoda:** Ako proizvod ne odgovara ili je neispravan
 - **Popravka proizvoda:** Ukoliko se proizvod može popraviti
 - **Povraćaj novca:** Ako nije moguće zameniti ili popraviti proizvod
4. **Rokove za reklamaciju** - Na internet prodajnom mestu, moraju biti definisati vremenski rokovi za reklamacije:
 - **Rok za podnošenje reklamacije:** U kojem vremenskom roku od kupovine kupci mogu da pokrenu postupak reklamacije (po zakonu 2 godine)
 - **Rok za odgovor:** Trgovac je dužan da odgovori na reklamaciju u roku od 8 dana od prijema reklamacije.
 - **Rok za rešavanje:** Koliko vremena je potrebno za rešavanje reklamacije. Najčešće 14 dana. Za tehničke proizvode, taj rok može biti produžen na 30 dana, uz saglasnost potrošača.

5. **Način podnošenja reklamacije** Trgovac mora jasno opisivati postupak podnošenja reklamacije:
- **Kako podneti reklamaciju:** mejlom, online formular na sajtu, telefonom, u prodajnom objektu.
 - **Obavezni podaci:** broj narudžbine, fotografije oštećenog proizvoda (ako je primenljivo), datumi kupovine
 - **Dokazi o kupljenom proizvodu:** kopije računa ili dokaza o kupovini.
6. **Troškovi reklamacija**, koje troškove snosi kupac, a koji trgovac
- Ako je reklamacija odobrena, troškove dostave može snositi trgovac.
 - Ako je reklamacija neosnovana, troškove dostave snosi kupac.

Na internet prodajnom mestu, mogu se koristiti sledeće izjave:

"Ukoliko ste robu kupili u online prodavnici, prilikom preuzimanja pošiljke molimo Vas da u prisustvu kurira proverite svoj paket. Ukoliko na njemu ima vidljivih oštećenja (pocepani delovi i nagnječenja) paket ne bi trebalo da preuzmete. U ovom slučaju molimo Vas da nas pozovite telefonom na broj [upisati kontakt telefon]. U najkraćem mogućem roku obavestićemo Vas o daljem postupanju"

"Ukoliko ste primili pošiljku i nakon otvaranja kutije ustanovili da isporučena roba ne odgovara naručenju ili podaci na računu nisu odgovarajući, molimo Vas da nas kontaktirate najkasnije u roku od 24h od trenutka prijema pošiljke."

"Ukoliko se na kupljenom proizvodu pojave neusaglašenosti u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača, molimo Vas da nas kontaktirate."

"U najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od [upisati broj dana] dana od dana prijema reklamacije pisanim putem ili elektronskim, odgovorićemo Vam na uloženu reklamaciju i obavestićemo Vas o daljem postupanju. Rok za rešavanje reklamacije je [upisati broj dana] dana od trenutka podnošenja iste."

"U slučaju vraćanja robe kupcu koji je prethodno robu platio kuriru tj. pouzećem, troškove vraćanja robe ne snosi [upisati ime prodajnog mesta], već trošak pada na teret kupca."

2.2.9 Povraćaj sredstava

„Sve što je plaćeno platnom karticom, u slučaju povraćaja sredstava mora biti vraćeno na račun platne kartice“.

Trgovac je u obavezi da na internet prodajnom mestu predoči jasan i detaljan opis povraćaja sredstava. U slučaju otkazivanja porudžbine, povraćaj naplaćenih sredstava kupcu mora se izvršiti isključivo preko VISA, EC/MC, Maestro i Dinacard metoda plaćanja, odnosno isključivo na račun platne kartice poništavanjem (refundacija) originalne transakcije.

Prodajno mesto može da koristi sledeću izjavu:

„U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, [naziv Internet prodajnog mesta] je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC, Maestro i Dinacard metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca izvršiti povraćaj sredstava na račun korisnika platne kartice“.

2.2.10 Izjava o Porezu na dodatu vrednost (PDV-u)

Na internet prodajnom mestu trgovac je u obavezi da prikaže da li su cene proizvoda ili usluga istaknute sa uračunatim PDV-om ili su cene iskazane bez PDV-a.

Za kupce, fizička lica cene proizvoda i usluga moraju biti prikazane sa uračunatim PDV-om pa se:

Ukoliko je trgovac u sistemu PDV-a ističe izjava:

„PDV uračunat u cenu i nema skrivenih troškova“

Ukoliko nije, ističe se izjava:

„[Ime pravnog lica] nije u sistemu PDV-a“

Ako je na prodajnom mestu cena istaknuta bez PDV-a, to mora biti jasno označeno, a iznos PDV-a mora biti prikazan uz cenu:

„Cena proizvoda bez PDV-a: [iznos]. PDV (xx%) iznosi [iznos].“

2.2.11 Odustajnje od kupovine - Obrazac za jednostrani raskid ugovora

Trgovac je u obavezi da na internet prodajnom mestu istakne informaciju o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora. Kupac mora da bude obavešten da u roku od 14 dana a bez navođenja razloga ima pravo da raskine ugovor zaključen na daljinu.

Trgovac kupcu mora omogućiti pristup obrascu za jednostrani raskid ugovora, bilo u formi dokumenta za preuzimanje (npr. PDF) ili kao interaktivni formular koji se može popuniti i poslati elektronski.

Obaveza primene obrasca za jednostrani raskid ugovora na internet prodajnim mestima se primenjuje na robu i na usluge, osim u sledećim izuzecima:

- Proizvodi ili usluge koji su personalizovani prema zahtevima potrošača.
- Roba koja brzo propada (npr. sveža hrana).
- Audio, video zapisi ili softver čija je zaštitna ambalaža skinuta nakon dostave.
- Usluge koje su u potpunosti izvršene pre isteka roka za odustanak.

Na kraju Uputstva dat je primer Obrasca za jednostrani raskid ugovora (preporuka je da obrazac bude na memorandumu firme)

2.2.12 Ostale informacije od značaja

Prema propisima Republike Srbije koji regulišu zaštitu potrošača, trgovac je dužan da na internet prodajnom mestu predoči informacije o:

- postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti roba ili usluga
- uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti
- prilikom prodaje tehničke robe, o dostupnosti rezervnih delova, priključnih aparata i uređaja, tehničkog servisa, kao i održavanja, popravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem odgovara za nesaobraznost, odnosno nakon prestanka proizvodnje i uvoza robe
- načinu izvršenja obaveza koje nisu regulisane ugovorom
- postojanju i uslovima postprodajnih usluga
- garancijama
- trajanju ugovora i minimalnom trajanju ugovornih obaveza
- uslovima za raskid ugovora, ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se automatski produžava;
- mogućnosti pristupa van-sudskim mehanizmima za rešavanje sporova koje trgovac unapred prihvata, kao i načinima pristupa tim mehanizmima.
- postojanju primenjivih kodeksa dobre poslovne prakse i načinu na koji se može steći uvid u sadržaj kodeksa

U slučaju prodaje **digitalnih sadržaja**, trgovac je dužan da korisnicima pruži sledeće informacije:

- funkcionalnost digitalnog sadržaja, uključujući mere tehničke zaštite.
- usklađenost digitalnog sadržaja sa odgovarajućim uređajima i softverskim sistemima koje kupac koristi.

Trgovac treba da obezbedi izričitu saglasnost korisnika pre nego što isporuči digitalni sadržaj koji nije na trajnom nosaču zapisa, pri čemu korisnik gubi pravo na odustajanje od ugovora. Ovo obaveštenje mora da bude sastavni deo ugovora, a trgovac je odgovoran za dokazivanje da je korisnik pravilno obavešten.

Trgovac je u obavezi da u razumnom roku po zaključenju ugovora, na trajnom nosaču zapisa, a najkasnije prilikom isporuke robe ili početka pružanja usluge, korisniku dostavi:

- obrazac za odustajanje – jednostrani raskid ugovora,
- obaveštenje na srpskom jeziku,
- ugovor ili odgovarajući dokument.

Trgovac je u obavezi da svoje poslovanje na IPM uskladi i sa drugim relevantnim propisima Republike Srbije, a između ostalog i sa oblastima kao što su:

- zaštita autorskih prava,
- specifičnosti pred ugovornog obaveštavanja.

2.3 Checkout - Specifikacija porudžbine i saglasnost sa uslovima kupovine

Po završenom procesu kreiranja porudžbine a neposredno pre iniciranja plaćanja Trgovac je u obavezu da kupcu prikaže Stranicu sa specifikacijom – Checkout stranu

Stranica sa specifikacijom treba da sadrži:

- **Spisak naručene robe/usluge** - naručenu količinu pojedinačnih roba/usluga sa pojedinačnom cenom
- opciju za izmenu količine ili uklanjanja proizvode iz korpe.
- **prikazane troškova dostave (ukoliko ih ima)**
- **detaljan zbir troškova iskazan u dinarima** (Dinar) sa skraćenicom valute rsd (RSD) (Dinar se sastoji od 100 para i ističe se prikazom kroz ceo dinarski deo i razlomljeni parski deo na dva decimalna mesta.)(iznos prikazan u „decimalama“)
- **Adresu za dostavu:** Ime, prezime, adresa (ulica, broj, grad, poštanski broj), kontakt telefon i e-mail. Adresa za fakturisanje (ukoliko se razlikuje)
- **Izbor metode plaćanja:** Ukoliko pored plaćanja Platnom karticom postoje i druge metode plaćanja (primer , Nalog za prenos, Plaćanje prilikom isporuke)
- **Eksplisitu i nedvosmisleno saglasnost kupca** da je upoznat sa (opštim) uslovima kupovine/korišćenja objavljenim na internet prodajnom mestu.
 - Saglasnost sa opštim uslovima kupovine je obavezan korak u postupku kreiranja porudžbine i plaćanja koji svaki kupac mora da ispuni kako bi uspešno realizovao porudžbinu.
 - Uslov može biti predstavljen u formi **checkbox**-a, teksta sa izjavama koje je potrebno pročitati do kraja („scrollovanje“), ili interakcije kupca (kupac treba da uradi aktivnost koja označava ispunjenje uslova)

Check box – forma koja se može koristiti za pribavljanje saglasnosti korisnika.

„Pročitao/la sam i prihvatom opšte uslove korišćenja“

Tekst forme saglasnosti linkuje se prema panelu na kojem su istaknute e-commerce izjave

- **Taster „Plati“** („Završi porudžbinu“, „Uplati“, ili slično) kojim se jasno označava završetak kupovine a njegova funkcionalnost zavisi od ispunjenog uslova saglasnosti kupca sa opštim uslovima kupovine. Ako kupac ne potvrdi saglasnost, dalji nastavak procesa nije moguć.

2.4 Stranica za unos podataka sa platne kartice

Podaci sa platne kartice, neophodni za izvršenje transakcije, unose se na zaštićenoj web stranici Banke, takozvanoj **HPP strani** (Hosted Payment Page).

Nakon što korisnik na strani sa specifikacijom (checkout) potvrdi taster „Plati“ trgovac je u obavezi da kupca isključivo u okviru **istog tab-a** internet pretraživača **preusmeri** (redirektuje) na HPP stranu.

To jest u postupku kreiranja porudžbine i plaćanja nije dozvoljeno pokretanje novog/zasebnog tab-a sa HPP stranom.

Na HPP strani kupac unosi podatke sa svoje platne kartice, to jest unosi podatke koji su potrebni za završetak transakcije.

Trgovac na svom internet prodajnom mestu ne sme da koristi **iFrame** tehnologiju za prikazivanje HPP stranice, što znači da nije dozvoljeno umetanje HPP stranice unutar sadržaja njegove web stranice već isključivo redirekcija – preusmeravanje sa internet prodavnice na HPP stranicu banke.

2.5 Potvrda o plaćanju

Po završenom procesu plaćanja, bez obzira na ishod transakcije (uspešno ili neuspešno), trgovac je u obavezi da korisniku prikaže ishod transakcije, a u slučaju uspešne dostavi i potvrdu o plaćanju.

Potvrdu je potrebno prikazati u odgovarajućoj formi na internet prodajnom mestu odmah nakon realizovane transakcije i poslati elektronskom poštom na adresu koju je korisnik prethodno registrovao tokom procesa naručivanja.

Potvrda o plaćanju treba da sadrži sledeće elemente:

1. Jasno prikazan **ishod plaćanja**, uključujući status i implikacije na stanje računa platne kartice:
 - *Plaćanje je uspešno. Račun platne kartice je zadužen.*
 - *Plaćanje nije uspešno. Račun platne kartice nije zadužen.*
2. **Podaci o korisniku:**
 - Ime i prezime korisnika.
 - Mejl adresa korisnika.
 - Adresa korisnika.
 - Adresa za dostavu robe ili usluga.
3. **Podaci o narudžbini:**
 - Spisak poručenih artikala ili usluga.
 - Jedinična cena, količina, porez i ukupna cena.
4. **Podaci o trgovcu:**
 - Naziv trgovca.
 - PIB i matični broj trgovca.
 - Adresa sedišta trgovca.
5. **Podaci o transakciji:**
 - Datum i vreme realizacije transakcije.
 - Parametri transakcije: OrderID, Authnumber, TransactionID, ShopID

Pored navedenog, u Potvrdi o plaćanju Trgovac može navesti i dodatne podatke u skladu sa svojim pravilima i potrebama.

OBRAZAC ZA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Popunjava Trgovac	Internet prodajno mesto:	
	www.	
	Naziv:	Adresa:
	Kontakt telefon	Email adresa:
Popunjava Korisnik	Ovim obaveštavam da odustajem od Ugovora o prodaji sledeće robe/usluge*	
	Datum zaključenja ugovora	Datum prijema robe
	Broj porudžbine	Vrednost porudžbine (RSD)
	Razlozi za odustajanje (nije obavezno popunjavati)	
	Ime i prezime	
	Adresa	
Potpis	Datum	

*Nepotrebno precrtati

Check lista

Internet prodajno mesto se testira po sledećoj check listi*:

Jasno definisani i opisani linkovi proizvoda/usluga i uslova korišćenja koji moraju da budu u okviru domena trgovca	☐
Tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga (2.2.1)	☐
Trgovac ne nudi zabranjene proizvode/usluge (1.4)	☐
Izjava o upotrebi kolačića (2.2.6)	☐
Ispravno prikazani logotipi kartica (2.1)	☐
Ispravni linkovi logoa sigurnosnih programa i banke (2.1)	☐
Specifikacija – checkout (2.3)	☐
Iznosi prikazani u RSD (2.2.3)	☐
Iznosi prikazani u najmanjim jedinicama valute (para) (2.3)	☐
Saglasnost kupca sa Opštim uslovima (2.3)	☐
Osnovni podaci o firmi (2.2.2)	☐
Prihvatanje svih validno prezentovanih platnih kartica (1.1)	☐
Izjava o konverziji valuta (2.2.4)	☐
Dostava robe i opis ograničenja (2.2.5)	☐
Zaštita privatnosti korisnika (2.2.6)	☐
Zaštita poverljivih podataka o transakciji (2.2.7)	☐
Politika reklamacija (2.2.8)	☐
Povraćaj sredstava (2.2.9)	☐
Izjava o Porezu na dodatu vrednost (2.2.10)	☐
Obrazac za jednostrani raskid ugovora (2.2.11)	☐
Potvrda o plaćanju na web strani (2.5)	☐
Potvrda o plaćanju koja se šalje na mejl (2.5)	☐

*U zagradi je označeno poglavlje Uputstva za rad IPM u kojem se nalaze informacije o uslovima/standardima

Prilozi:

Prilog 1