Општи услови за користење на услугата за плаќање Keks Pay

Здраво, ни претставува задоволство што сте заинтересирани за плаќањата преку KEKS Pay. Во текстот подолу се обидовме да ги објасниме сите поединости за платежната услуга KEKS Pay на едноставен и разбирлив јазик. Во продолжение дознајте повеќе за тоа што претставуваат плаќањата преку KEKS Pay и како можете да ги користите.

Кои сме ние? Ние сме Шпаркасе Банка АД Скопје, давател на платежни услуги, со седиште во Република Северна Македонија.

За да ги користите платежните услуги на KEKS Pay, мора да ја имате инсталирано апликацијата KEKS Pay и да ја завршите постапката за регистрација и најавување. Доколку нешто во овие Општи услови не ви е јасно, ви препорачуваме да не ги прифаќате сè додека не добиете дополнително појаснување. Слободно контактирајте нè доколку имате какви било прашања и со задоволство ќе ви помогнеме. За информации за тоа како да стапите во контакт со нас, погледнете го поглавјето: „Комуникација и приговори“ од овие Општи услови.

Со овие Општи услови се уредуваат вашите и нашите права и обврски. Со прифаќање на овие Општи услови, ни потврдувате дека сте ги прочитале и целосно сте ги разбрале, како и дека ги прифаќате сите права и обврски утврдени во истите.

Воведни одредби

Значење на поими

Во понатамошниот текст на овие Општи услови може да ги користиме следните поими:

- „**Општи услови**“ – за овие Општи услови на платежната услуга KEKS Pay.
- „**Вие“, „Ваш“, „Ваша“ или „Ваше**“ – се однесува на вас како корисник на апликацијата KEKS Pay и платежната услуга KEKS Pay.
- „**Шпаркасе Банка АД Скопје“, „Шпаркасе Банка“, „Банка**“
  „**Ние“, „Нас“ или „Наш**“ – се однесува на нас, Шпаркасе Банка АД Скопје, со седиште на ул. „Васил Илјоски“ бр. 14, 1000 Скопје; ЕМБС 4558669 (регистрирана во Централниот регистар на Република Северна Македонија); даночен број: 4030993261735; број на сметка: МК07250000000000111; SWIFT-адреса: INSBMK22; службена веб-страница: 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. Платежните системи во кои учествува Банката се КИБС, МИПС, Visa и Mastercard.
- „**KEKS Pay**“ – се однесува на мобилна апликација наменета за мобилни уреди со оперативните системи iOS и Android, која, меѓу другото, овозможува користење на платежните услуги KEKS Pay.

Објавено: 03.11.2026 година
Датум на примена: 09.11.2026 година

- „**KEKS Pay d.o.o.**“ – партнер на Шпаркасе Банка АД Скопје, сопственик на апликацијата KEKS Pay и давател на технички услуги и дигитални решенија што го поддржуваат обезбедувањето платежни услуги, со седиште во Загреб, на адреса Франа Фолнеговича 6, е-пошта: kekspay@kekspay.hr. KEKS Pay d.o.o. обезбедува технички услуги на корисниците на KEKS Pay, како што е утврдено во Општите услови за користење на апликацијата KEKS Pay, а Банката е давател на платежни услуги одговорен за обезбедување платежни услуги на корисниците.
- „**Мобилен телефон“ или „Телефон**“ – мобилен телефон во ваша сопственост на кој е инсталирана апликацијата KEKS Pay.
- „**Трговец**“ – правно лице што е достапно како примач на плаќање во KEKS Pay или нуди можност за плаќање преку линкови за плаќање KEKS Pay, кодови за плаќање или други технологии на своите продажни места, преку уплатници или на други начини.
- „**Акти на Шпаркасе Банка**“ – сите наши документи што ви се достапни на нашата веб-страница www.sparkasse.mk. Со нив се уредуваат нашите и вашите права, овластувања и обврски. На ваше барање, ќе ви ги ставиме на располагање сите акти на Банката што се однесуваат на вашиот конкретен договорен однос.
- „**Платен налог**“ – инструкција што ја доставувате до Банката или до вашиот давател на платежни услуги, со која барате извршување платежна трансакција и која ги содржи сите потребни елементи за извршување на трансакцијата.
- „**Трансакција преку KEKS Pay**“ – трансакција извршена со користење на апликацијата KEKS Pay.
- „**Идентификациски број на трансакција**“ – единствен број што го доделуваме ние и со кој се идентификува секоја трансакција преку KEKS Pay.
- „**Терминski план на Банката**“ – актите на Банката со кои се утврдуваат роковите, начините и условите за извршување на платежните трансакции, односно Терминскиот план за извршување платежни трансакции на физички лица, кој се однесува на корисниците на услуги што дејствуваат надвор од рамките на деловна активност, и Терминскиот план за извршување платежни трансакции на деловни субјекти, кој се однесува на корисниците на услуги што дејствуваат во рамките на својата деловна активност.
- „**Контакти**“ или во еднина „**Контакт**“ – сите лица што ги познавате и со кои комуницирате преку вашиот мобилен телефон или го знаете нивниот мобилен број или Kekstag.
- „**Kekstag**“ – вашиот личен код за KEKS Pay, односно линкот што може да го споделите со корисниците на KEKS Pay преку порака (на пр. WhatsApp, Messenger, е-пошта или SMS) за да ви испратат пари. Kekstag се создава и се користи во согласност со Општите услови за користење на апликацијата KEKS Pay.
- „**Северна Македонија**“ – државата Северна Македонија.
- „ЕУ“ – Европска унија
- „**Картичка**“ – се однесува на вашата важечка дебитна или кредитна картичка, издадена на ваше име како физичко лице од која било банка во Северна Македонија или ЕУ.

- „**Плаќач**“ – физичко лице што дејствува надвор од рамките на деловна активност и испраќа пари на примачот преку KEKS Pay.
- „**Примач**“ – физичко лице што дејствува надвор од рамките на деловна активност и прима пари од Плаќачот преку KEKS Pay.
- „**ПИН**“ – четирицифрен број што Корисникот го дефинира при регистрацијата во апликацијата KEKS Pay и го користи за најавување во апликацијата.
- „**Биометрија**“ – покрај ПИН-кодот, можете да изберете да се најавувате во апликацијата KEKS Pay и со користење биометриски податоци, односно со скенирање на отпечаток од прст, скенирање на лицето, скенирање на ирисот и слично (во понатамошниот текст, за сите овие начини ќе го користиме поимот „Биометрија“). За да биде ова можно, вашиот мобилен телефон мора да ја поддржува опцијата за најавување со биометриски податоци и истата мора да биде активирана. За повеќе информации за Биометријата, нејзиното активирање и деактивирање, погледнете ги Општите услови за користење на апликацијата KEKS Pay.

Што претставува платежната услуга KEKS Pay и за кого е наменета?

Плаќањата преку KEKS Pay се услуга развиена за вас како корисник на апликацијата KEKS Pay, со која можете да испраќате, барате и примате пари. Со оваа услуга можете брзо, лесно и безбедно да испраќате пари, да барате пари или да примате пари од вашите контакти.

Шпаркасе банка?

Да, платежната услуга KEKS Pay ја обезбедува Шпаркасе Банка. Тоа значи дека се разбираме во пари, различни банкарски термини и, што е најважно – безбедност. Не грижете се, плаќањата преку KEKS Pay не се наменети само за нашите клиенти. Можете да ги користите плаќањата преку KEKS Pay дури и ако имате сметки во друга банка.

Општи одредби

Ни претставува задоволство што сте заинтересирани за платежната услуга KEKS Pay. Во овие Општи услови ќе ги објасниме основните функционалности на плаќањата преку KEKS Pay, предусловите и правилата поврзани со користењето на услугата, како и други безбедносни и технички поединости.

Внимателно прочитате ги овие Општи услови. Многу ни е важно да разберете сè што сме напишале. Затоа се потрудивме сè да објасниме на јасен и разбирлив јазик. Секако, доколку не разбирате некој дел од овие Општи услови, слободно поставете ни прашање и со задоволство ќе ви дадеме дополнително објаснување. За повеќе информации за тоа како може да не контактирате, погледнете го поглавјето: Комуникација и приговори.

Со овие Општи услови се уредуваат вашите и нашите права и обврски. Со прифаќање на овие Општи услови, ни потврдувате дека сте ги прочитале и целосно сте ги разбрале, како и дека ги прифаќате сите права и обврски утврдени во истите, а може да ги најдете во филијалите на Банката, како и на веб-стрницата на Банката www.sparkasse.mk (во понатамошниот текст: Веб-страница).

Поглавје 1: За нас

Добро, време е да се претставиме – ние сме Шпаркасе Банка. Веќе долги години работиме на македонскиот пазар со сите потребни дозволи. Супервизијата на нашето работење се врши во согласност со законите што го уредуваат работењето на банките. Надлежен орган за супервизија на Банката е **Народната банка на Република Северна Македонија** (НБРСМ). Доколку сакате да дознаете повеќе за нашите дозволи за вршење банкарски работи, посетете ја веб-страницата https://www.nbrm.mk

Поглавје 2: За вас

За да може да ја користите платежната услуга KEKS Pay, мора:

- да бидете физичко лице,
- да ја имате инсталирано апликацијата KEKS Pay,
- да ги прочитате, прифатите и почитувате овие Општи услови.

Услугите на апликацијата KEKS Pay ги обезбедува KEKS Pay d.o.o., додека ние, Шпаркасе Банка, сме одговорни за платежните услуги KEKS Pay, односно за спроведување и надзорот над трансакциите преку KEKS Pay.

Доколку одлучите да ја користите платежната услуга KEKS Pay за испраќање/барање пари преку апликацијата KEKS Pay, ќе ни бидат потребни дополнителни информации. Зошто? Пред сè, поради законите и другите прописи што се во сила во Северна Македонија. Покрај тоа, сакаме да се погрижиме сите ваши плаќања преку KEKS Pay да бидат целосно безбедни. Информациите што ќе ги побараме се слични на оние што се потребни при купување преку интернет или користење на услугата интернет банкарство на вашата банка.

Информациите за обработката на личните податоци во врска со платежната услуга KEKS Pay се достапни во Известувањето за приватност на Банката, до кое може да се пристапи преку веб-страницата на Банката.

На корисниците им се препорачува да го прочитаат Известувањето за приватност пред да започнат со користење на Услугата.

Поглавје 3: Што ви е потребно?

Апликација

Користењето на платежната услуга KEKS Pay е можно исклучиво преку апликацијата KEKS Pay. Тоа значи дека мора да ја инсталирате апликацијата KEKS Pay и да ја

завршите постапката за најавување во апликацијата за да можете да ја користите услугата.

Постапката за регистрација, најавување и користење на апликацијата KEKS Pay е утврдена со Општите услови за користење на апликацијата KEKS Pay.

Начин на плаќање

Без оглед на тоа дали сте клиент на Шпаркасе Банка или на друга банка, овие Општи услови се применуваат на вашите трансакции преку KEKS Pay.

За да ја користите платежната услуга KEKS Pay, ќе ни бидат потребни податоците од вашата Картичка издадена на ваше име.

Пред да извршите плаќање преку KEKS Pay, потребно е да ја внесете Картичката во апликацијата KEKS Pay. Тоа се прави во согласност со правилата на банката што ја издала Картичката и со Општите услови за користење на апликацијата KEKS Pay.

Картички што може да се внесат за плаќања преку KEKS Pay

За платежните услуги KEKS Pay можете да користите само Mastercard, Maestro и Visa картички. Овие Картички можете да ги користите во апликацијата KEKS Pay само како физичко лице на кое му е издадена таква Картичка и чие име и презиме се отпечатени на Картичката.

Платежна услуга KEKS Pay

Поглавје 4: Трансакции преку KEKS Pay

Трансакциите преку KEKS Pay што се достапни во рамките на платежната услуга KEKS Pay и што ги извршуваме за вас се:

- Испраќање пари - платежна трансакција во која вие сте Плаќачот,
- Примање пари - платежна трансакција во која вие сте примач,
- Барање пари - платежни трансакции во кои вие сте во улога на примач,
- Плаќање – плаќање и/или купување различни видови стоки и/или услуги достапни преку апликацијата KEKS Pay, кај поддржаните Трговци, при што вие сте Плаќачот.

Трансакциите за испраќање, примање и/или барање пари преку KEKS Pay претставуваат неформален начин за поделба на трошоците помеѓу двајца или повеќе корисници на апликацијата KEKS Pay. Ако некој Контакт ви побара пари, вие одлучувате дали сакате да му ги испратите или не. Исто така, ако побарате пари од некој Контакт, тој одлучува дали сака да ви ги испрати или не.

Преку трансакциите со KEKS Pay можете и побрзо и полесно да купувате стоки и/или услуги кај поддржаните Трговци. Трговците може да бидат достапни во самата апликација KEKS Pay или да нудат плаќање преку линкови за плаќање KEKS Pay, кодови за плаќање или други технологии на своите продажни места.

Користењето на платежната услуга KEKS Pay, преку која ги извршувате сите трансакции преку KEKS Pay иницирани од вас или од кој било друг корисник, е исклучиво доброволно. Ние не сме одговорни за исполнувањето или неисполнувањето на барањата или за форма на услуга што е предмет на која било трансакција преку KEKS Pay. Трансакција преку KEKS Pay со која барате пари можете да испратите само до контакти од кои навистина треба да примите плаќање. Доколку испраќате барање за пари до корисници на апликацијата KEKS Pay што не ги познавате и што не ви должат пари, можеме да ви го ограничиме или оневозможиме користењето на платежната услуга KEKS Pay. Сигурно не сакате другите да ве вознемируваат со несакани барања за пари, затоа бидете коректни и не правете им го тоа на другите.

Доколку имате проблем или приговор во врска со платените стоки или услуги, нивната количина, квалитет итн., ние не сносиме никаква одговорност за истото. Проблемот или приговорот ќе треба да го решите со лицето од кое сте го купиле производот или услугата и на кое сте му испратиле или подариле пари.

Сите трансакции преку KEKS Pay се извршуваат исклучиво во македонски денари, а информациите за извршените трансакции се достапни во апликацијата KEKS Pay 24 часа на ден, 7 дена во неделата, 365 дена во годината.

Поглавје 5: Авторизација и извршување на трансакции преку KEKS Pay

Банката ги извршува трансакциите преку KEKS Pay со користење на апликацијата откако ќе примиме уредно пополнет и авторизиран платен налог.

Пополнување на платни налози при испраќање и примање пари

Со прифаќање на овие Општи услови, се согласувате платниот налог секогаш да се пополнува со името и презимето што сте ги внеле во апликацијата KEKS Pay како име и презиме на плаќачот, а ние ќе го замениме бројот на мобилниот телефон или Kekstag на примачот со картичката што примачот ја внел во KEKS Pay. Описот на плаќањето го претставува вашиот избор од понудените категории или пораката што сте ја внеле при креирањето на платниот налог.

За да можеме да го извршиме вашиот платен налог, истиот мора да го содржи износот што сакате да го испратите, изразен во македонски денари.

Дополнително, како плаќач, мора да наведете од која картичка ќе се наплати износот за извршување на трансакцијата преку KEKS Pay, а примачот мора да има внесено картичка за примање средства.

Платниот налог во апликацијата KEKS Pay за кој примачот нема внесено картичка за примање средства во апликацијата се смета за делумно пополнет и може да го повлечете сè до моментот кога примачот ќе внесе картичка (видете поглавје: Повлекување трансакции преку KEKS Pay).

Рокот за внесување картичка за примање средства од страна на примачот во апликацијата KEKS Pay е пет дена од денот кога плаќачот ќе го пополни платниот налог во апликацијата KEKS Pay. По истекот на наведениот рок или по повлекувањето на

налогот од страна на плаќачот, ќе се смета дека таквиот платен налог не е доставен до Банката.

Други трансакции преку KEKS Pay

Покрај примање и испраќање пари преку апликацијата KEKS Pay можете да извршувате и други трансакции, за кои понекогаш ни се потребни дополнителни информации, покрај информациите за вас како плаќач, информациите за картичката од која се наплаќа износот и износот на плаќањето. За извршување други трансакции преку KEKS Pay со користење на апликацијата KEKS Pay:

- Плаќање според уплатница – потребни ни се информациите од уплатницата.

Со прифаќање на овие Општи услови, се согласувате платните налози секогаш да се пополнуваат со името и презимето што сте ги внеле во апликацијата KEKS Pay како име и презиме на Плаќачот, а ние ќе го замениме бројот на мобилниот телефон или Kekstag на примачот со картичката што примачот ја внел во KEKS Pay.

Услови за авторизација

Предуслови за авторизација (согласност) за извршување трансакција преку KEKS Pay се:

- најавување во апликацијата KEKS Pay,
- внесување и доставување персонализирани безбедносни податоци за пристап во согласност со барањата на продажните места и/или банката што ја издала картичката.

Пред извршување на платниот налог, вашата банка (банката што ја издала картичката) го потврдува вашиот идентитет како корисник на картичката и ја потврдува автентичноста на картичката како платежен инструмент во согласност со правилата што сте ги договориле со банката. Доколку не ги исполните договорените услови на вашата банка, нема да можете да го извршите плаќањето.

Доколку сте внеле картичка од Шпаркасе банка во апликацијата KEKS Pay и трансакциите преку KEKS Pay се наплаќаат од вашата картичка издадена од Шпаркасе банка, тогаш за авторизацијата на трансакциите преку KEKS Pay се применуваат Општите услови на Банката за издавање и користење дебитни картички за физички лица и Општите услови за издавање и користење кредитни картички за физички лица.

Кога испраќате пари на примач кој нема внесено платежна картичка, давате согласност за резервирање средства на вашата картичка (резервирањето средства значи намалување на расположливото салдо за износот на трансакцијата преку KEKS Pay).

Авторизација на сите трансакции преку KEKS Pay

Согласност за извршување трансакции преку KEKS Pay се дава со повлекување на соодветната икона за потврда од лево кон десно во рамките на опцијата „*Повлечете за да испратите*“ во апликацијата KEKS Pay.

Други правила за извршување трансакции преку KEKS Pay за сите корисници на апликацијата KEKS Pay

Во апликацијата KEKS Pay може да внесете и користите само платежни средства што ви се лично издадени. Не смеете да внесете или користите во KEKS Pay платежни средства издадени на други лица, дури и ако имате одобрение за тоа од лицето што е сопственик на платежниот инструмент. Во тој случај можеме да ви забраниме да ја користите платежната услуга KEKS Pay во согласност со поглавјата: Забранети активности и Забранети трансакции од овие Општи услови.

Ако ја користите платежната услуга KEKS Pay како Плаќач, ваша обврска е да обезбедите средства за извршување на платниот налог за соодветната трансакција преку KEKS Pay, односно мора да го имате на располагање износот што сакате да го испратите. Ако немате доволно средства во моментот на извршување на налогот, ќе сметаме дека не сме го примиле истиот.

Ако сте во улога на Плаќач во трансакција преку KEKS Pay и во платниот налог ни доставите погрешен телефонски број на примачот, погрешен или неточен Kekstag или погрешен износ на пари што сакате да го испратите, изберете погрешен производ или скенирате погрешен QR-код при плаќање кај трговецот, направите грешка при изборот на производот/услугата на Трговецот или внесете погрешен износ за плаќање, или немате доволно расположливи средства за испраќање, не сносиме одговорност за таквата грешка и нејзините последици.

Ако ја користите платежната услуга KEKS Pay за извршување трансакција преку KEKS Pay во која сте во улога на примач и ни доставите погрешна картичка, погрешен или неточен Kekstag или други неопходни податоци, не сносиме одговорност за таквата грешка и нејзините последици. Исто така, картичката што ни ја доставувате (ја внесувате во KEKS Pay) и ја избирате за примање средства се смета за примарна, односно секогаш ќе ги примате плаќањата на неа. Доколку сакате да ја промените примарната картичка за примање пари, можете да внесете друга картичка во KEKS Pay и да ја изберете како примарна.

Ако ја користите платежната услуга KEKS Pay како примач и/или плаќач, а вашиот мобилен телефон е исклучен, деактивиран или на кој било начин е забавено и/или оневозможено примањето и/или прикажувањето известувања од апликацијата KEKS Pay, не сносиме одговорност за каква било потенцијална штета, казна, потешкотија или проблем.

Ако ги користите услугите за локација во апликацијата KEKS Pay за која било цел, мора да се уверите дека локацијата е точна, односно доволно прецизна. Не можеме да влијаеме врз функционирањето на услугите за локација на вашиот мобилен телефон или врз апсолутната точност на услугата заснована на локација, па затоа одговорноста за конечната проверка и потврдувањето на трансакцијата преку KEKS Pay е ваша. Ако потврдите трансакција преку KEKS Pay врз основа на погрешна или недоволно прецизна локација, одговорноста за трансакцијата е ваша.

При купување, односно ако ја користите платежната услуга KEKS Pay за купување каков било производ или плаќање услуга преку апликацијата KEKS Pay, внимателно проверете ги сите поединости поврзани со трансакцијата преку KEKS Pay пред да ја потврдите. Доколку ја користите платежната услуга KEKS Pay за плаќање според

уплатници или за која било друга трансакција преку KEKS Pay, одговорноста за детална и внимателна проверка на сите податоци поврзани со трансакцијата е ваша.

Платежната услуга KEKS Pay можете да ја користите секој ден, во секое време, а ние ќе ја извршиме вашата трансакција преку KEKS Pay во најкраток можен рок. Исто така, за да можеме да ја извршиме вашата трансакција преку KEKS Pay, не смее да постои законска пречка за нејзиното извршување.

Поглавје 6: Повлекување трансакции преку KEKS Pay

Сè до моментот кога примачот ќе внесе картичка за примање пари, вие, како плаќач, можете да го откажете платниот налог и да ја прекинете трансакцијата преку KEKS Pay. За да го откажете овој платен налог, одете во поединостите за трансакцијата и изберете ја опцијата „Откажи“. Рокот за внесување картичка од страна на примачот во апликацијата KEKS Pay е 5 (пет) дена од денот кога делумно ќе го пополните платниот налог во согласност со поглавјето: Авторизација и извршување трансакции преку KEKS Pay од овие Општи услови. По истекот на овој рок или ако го откажете плаќањето на трансакцијата преку KEKS Pay, ќе сметаме дека не сте ни ја доставиле трансакцијата, односно дека не сте ја користеле платежната услуга KEKS Pay.

Ако испраќате пари на примач кој веќе има внесено картичка за примање пари, може да го откажете платниот налог сè додека не ја изберете опцијата „Повлечете за испраќање“.

При плаќање кај трговец, не можете да ја повлечете трансакцијата преку KEKS Pay откако ќе дадете согласност за нејзино извршување.

Поглавје 7: Нашите одговорности и враќање на износите од трансакциите преку KEKS Pay

Ако при користењето на платежната услуга KEKS Pay вашата трансакција преку KEKS Pay не е извршена или е неправилно извршена, во одредени случаи сносиме одговорност за тоа и имаме одредени обврски кон вас.

Во следните случаи немаме обврска да го вратиме износот на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција, ниту пресметаните надоместоци и камати, вклучително и во случај на задоцнето извршени трансакции преку KEKS Pay:

- ако извршувањето, неизвршувањето или неправилното извршување на платежна трансакција е резултат на исклучителни и непредвидливи околности надвор од нашата контрола;

- ако извршувањето или неправилното извршување на платежна трансакција е последица на наша обврска што произлегува од задолжителни прописи;

- ако извршувањето на трансакцијата преку KEKS Pay е последица на измама од страна на плаќачот;

- ако неизвршувањето или неправилното извршување на платежна трансакција е резултат на неточни инструкции за плаќање во платниот налог;

- ако плаќачот не нè известил веднаш и без одлагање за неизвршувањето и/или неправилното извршување откако утврдил дека дошло до такви трансакции преку KEKS Pay, а најдоцна во законски предвидениот рок.

Не сносиме одговорност за неизвршување или неправилно извршување на платен налог поради следниве ситуации:

- поради вонредни настани и отежнувачки околности врз кои немаме влијание:

- природни непогоди – земјотрес, поплава, бура, пожар;

- политички случувања – востанија, вооружени конфликти, терористички напади, немири, измени на закони или донесување одлуки од страна на јавните органи, во земјата или во странство;

- настани што го оневозможуваат извршувањето на платежните трансакции поради прекин на телекомуникациските врски, нефункционирање на платниот систем поради примена на одредби и прописи поврзани со спречување перење пари и финансирање тероризам, како и одредби и прописи поврзани со сузбивање на корупцијата и организираниот криминал;

- поради деловни процеси и одлуки на посредничките банки и/или банката на примачот на плаќањето и/или други даватели на платежни услуги врз кои Банката не може да влијае или за кои не може однапред да има сознанија.

Како и во други случаи на виша сила.

Ако сте клиент на Шпаркасе банка

Известете нè за неавторизирана трансакција преку KEKS Pay најдоцна во рок од 13 месеци од датумот кога ви е наплатен износот за трансакцијата, на начинот утврден во поглавјето: Комуникација и приговори. Подетални информации за правата и обврските што ги имате во случај на неавторизирани или неправилно извршени трансакции преку KEKS Pay можете да најдете во Општите услови за платежни сметки и платежни услуги за физички лица, Општите услови за издавање и користење дебитни картички за физички лица и Општите услови за издавање и користење кредитни картички за физички лица.

Ако не сте клиент на Шпаркасе банка

Бидејќи ги иницирате трансакциите преку KEKS Pay со картичка издадена од друга банка, во случај на неавторизирани или неправилно извршени трансакции, најпрво обратете се до таа банка. Направете го тоа навреме, во согласност со роковите и на начинот утврден од вашата банка. Ова не значи дека не можете да ни се обратите во рок од 13 месеци од датумот на наплата на спорната трансакција преку KEKS Pay.

Ако сносиме одговорност за неизвршување или неправилно извршување на платежна трансакција, се обврзуваме да ви го вратиме износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција, како и сите наплатени надоместоци, и да ви исплатиме камата според каматните стапки за штедни влогови по видување наведени

во Каталогот на производи за физички лица што важи на соодветниот датум. Во овој случај, се обврзуваме и да ви ги вратиме сите надоместоци и камати наплатени како последица на задоцнетото извршување на платежната трансакција.

Поглавје 8: Надоместоци и трошоци за користење на платежната услуга KEKS Pay

Надоместоците за платежните услуги KEKS Pay се објавени во Одлуката за надоместоци на Шпаркасе банка и се составен дел од овие Општи услови.

Можно е во одреден момент да мора да направиме измени на начинот и условите за користење на платежната услуга KEKS Pay, како и на висината на нашите надоместоци за извршување трансакции преку KEKS Pay. Во такви случаи, ако сте клиент на Шпаркасе банка, ќе ве известиме за измените најмалку 2 месеца пред тие да стапат во сила. Ако не сте клиент на Шпаркасе банка, секогаш можете да ги најдете Општите услови на нашата веб-страница. Доколку не се согласувате со измените, едноставно не користете ја платежната услуга KEKS Pay. Во случај на измени на надоместоците, се применуваат правилата за измени на Општите услови утврдени во поглавјето Измени.

Поглавје 9: Лимити

Преку плаќањата со KEKS Pay можете неформално да ги поделите трошоците со вашите контакти. Плаќањата преку KEKS Pay не го заменуваат класичното банкарско работење, каде што вообичаено се користат поголеми износи. Токму поради оваа причина ги утврдивме максималните износи на барањата што можете да ги испратите и примате преку платежната услуга KEKS Pay (во понатамошниот текст: „лимити“).

Лимитите на трансакции преку KEKS Pay се однесуваат исклучиво на вашето користење на платежната услуга KEKS Pay и на никој начин не се поврзани со лимитите утврдени за вашите картички. Доколку лимитите на вашите картички се пониски од лимитите што сме ги утврдиле, ќе се применуваат лимитите на вашите картички.

Преглед на лимити

Минимален износ за која било платежна услуга KEKS Pay изнесува МКД 30 за секој поединечен учесник во трансакција преку KEKS Pay, плаќање на продажно место или друго плаќање преку апликацијата KEKS Pay.

- Дневен лимит – во текот на еден ден, преку платежната услуга KEKS Pay можете да испратите максимален износ од МКД 18.000. Ако извршите повеќе од една трансакција преку KEKS Pay во текот на истиот ден, збирот на сите поединечни трансакции во тој ден не смее да надмине МКД 18.000.
- Месечен лимит – во текот на еден календарски месец, преку платежната услуга KEKS Pay можете да испратите максимален износ од МКД 150.000, без оглед на тоа дали испраќате пари на еден контакт или на група и дали станува збор за една или повеќе трансакции преку KEKS Pay. Во случај на поголем број

трансакции за испраќање пари преку KEKS Pay во текот на еден месец, збирот на сите поединечни трансакции во тој месец не смее да надмине МКД 150.000.

Во согласност со позитивните прописи, активно ќе ги следиме вашите трансакции и сите други трансакции преку KEKS Pay. Ако сметаме дека е неопходно за вашата безбедност, нашата безбедност и/или за безбедноста на друг корисник, можеме во секое време привремено да воведеме други, дополнителни лимити за испраќање, примање, плаќање и слично, за која било трансакција преку KEKS Pay.

Го задржуваме правото да ги менуваме лимитите со измена на овие Општи услови, со претходно известување.

Исто така, го задржуваме правото да го ограничиме бројот на трансакции преку KEKS Pay, лимитот по трансакција, дневниот лимит или месечниот лимит за вас или за друг корисник на платежната услуга KEKS Pay, во случаи кога се сомневаме или ќе утврдиме непочитување на одредбите од овие Општи услови или во случаите наведени во поглавјето Забранети активности и забранети трансакции од овие Општи услови.

Поглавје 10: Информирање на плаќачите

Ако сте плаќач на трансакција преку KEKS Pay, по нејзиното извршување ќе ви ги обезбедиме следниве информации преку апликацијата KEKS Pay:

- идентификациски број на трансакцијата;
- износ и валута на трансакцијата;
- датум на трансакцијата;
- вид и износ на надоместоците што плаќачот ги плаќа за трансакцијата, вклучително и вкупниот износ и поединечните стапки;
- анонимизиран PAN на картичката на примачот;
- име и презиме на примачот или назив на трговецот.

Немаме сознанија за деловните процеси и одлуките на посредничките банки и/или банката на примачот/трговецот.

Поглавје 11: Забранети трансакции

Со прифаќање на овие Општи услови, се обврзувате дека нема да ја користите платежната услуга KEKS Pay за:

- купување или продажба на каков било вид оружје;
- купување или продажба на контролирани супстанции, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на наркотични средства и/или прибор поврзан со нивната употреба;
- активности поврзани со коцкање, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на спортско обложување, казино игри, коњски трки, трки со кучиња, лотарии, игри на среќа, наградни игри, игри што можат да се класифицираат како коцкање (на пр., покер) или други слични активности. Разбираме дека коцкањето може да биде законски дозволено, но, за жал, не можеме да ви дозволиме да вршите

плаќања поврзани со овие активности, освен во исклучителни случаи кога тие се спроведуваат од трговци што имаат наша изречна согласност;
- финансиски криминал, перење пари или финансирање тероризам;
- какви било Понзиеви шеми, пирамидални шеми или шеми за маркетинг на повеќе нивоа;
- стоки или услуги што повредуваат авторски права, права на трговски марки или сопственички права според важечките закони или на друг начин претставуваат фалсификувани производи;
- кредитирање, рефинансирање или слични услуги;
- плаќања наложени со судска одлука, плаќање даноци или слични давачки;
- активност за пренос на пари во име на трети лица. Ако примате средства од други лица и ги испраќате во нивно име, можно е да ги прекршувате позитивните закони, затоа не можеме да го дозволиме тоа;
- купување стоки од пазари на скриени услуги, како што се пазарите „Тор“ или „Даркнет“, или од која било друга услуга или веб-страница што служи како пазар за нелегални стоки (дури и ако на таквиот пазар се продаваат и дозволени, легални стоки);
- купување или продажба на содржини за возрасни;
- купување или продажба на стоки и/или услуги од физички или правни лица што не се трговци;
- испраќање пари на самите себе, трансакции што на каков било начин се спротивни на одредбите од овие Општи услови, а особено на поглавјето Лимити.

Во случај ако забележиме или се посомневаме во извршување на такви забранети трансакции, може привремено или трајно да ви го ограничиме користењето на плаќањата преку KEKS Pay.

Поглавје 12: Забранети активности

Со прифаќање на овие Општи услови, се обврзувате дека нема да ја користите услуга KEKS Pay за:

- прекршување (или помагање на трето лице да ги прекрши) одредбите од позитивните прописи на Северна Македонија;

- намерен обид не измамите (или помагање на трето лице да не измами) или на кој било друг корисник на платежната услуга KEKS Pay;

- доставување неточни, застарени или лажни информации;

- користење туѓо име и презиме при плаќање преку KEKS Pay, дури и ако имате дозвола од лицето чие име и презиме ги внесувате;

- купување или продажба на содржини за возрасни;

- купување или продажба на стоки и/или услуги од физички или правни лица што не се трговци;

- испраќање пари на самите себе;

- трансакции што на каков било начин се спротивни на одредбите од овие Општи услови;

- учество во трансакција што вклучува средства стекнати преку незаконска и/или неморална активност;

- обид за стекнување неовластен пристап до платежни средства што не ви припаѓаат;

- обид за избегнување на утврдените износи на лимитите на каков било начин;

- користење на плаќањата и услугите KEKS Pay во име на трето лице или дејствување како посредник за трето лице на друг начин.

Поглавје 13: Престанок на користењето

Ако одлучите, може да престанете да ги користите плаќањата преку KEKS Pay во секое време. Ако во тој момент сè уште имате активни трансакции, тие ќе бидат уредно извршени. Во случај ако забележиме или се посомневаме во извршување забранети трансакции или забранети активности или во постоење случаи предвидени во ова Поглавје, може привремено да ви го ограничиме користењето на платежната услуга KEKS Pay, а ако имате склучено договор со нас за користење услуги, можеме да го раскинеме исиот со непосредно дејство или целосно да го прекинеме деловниот однос, што вклучува и раскинување на другите договори што сме ги склучиле со вас.

Исто така, постојат ситуации во кои може да одлучиме привремено да ви го ограничиме или оневозможиме користењето на платежната услуга KEKS Pay, за што ќе ве известиме преку апликацијата KEKS Pay и/или преку вашите други податоци за контакт. Некои од овие ситуации може да настанат ако:

- не ги почитувате одредбите од овие Општи услови, актите на Шпаркасе банка или друг поврзан документ;

- тоа се бара од нас во согласност со важечките прописи или од страна на државен или друг надлежен орган;

- користите неточни, нецелосни или застарени лични податоци (на пр., име и презиме);

- се сомневаме или сме утврдиме дека сте вмешани во измама, перење пари, меѓународно финансирање, тероризам или други незаконски или неморални активности;

- се сомневаме или сме утврдиле дека некој неовластено извршува или се обидува да изврши плаќања преку KEKS Pay;

- се сомневаме или сме утврдиле дека постои можност за создавање ризик за нашето работење;

- ги користите плаќањата преку KEKS Pay за промовирање или спроведување каков било облик на навреди, омраза или насилство;

- се обидете да ги користите плаќањата преку KEKS Pay на повеќе од еден мобилен телефон или со повеќе од еден телефонски број;

- внесете во KEKS Pay или користите платежно средство издадено на друго лице за користење на плаќањата преку KEKS Pay;

- внесете во KEKS Pay картичка за примање средства што му припаѓа на друго лице;

- друг корисник или повеќе корисници пријават несоодветно однесување (на пр., поголем број неосновани барања за испраќање пари, поголем број повици, пораки итн.), а по извршената проверка се утврди дека пријавата е основана;

- се сомневаме или сме утврдиле дека ги користите плаќањата преку KEKS Pay за деловни или комерцијални цели без наша согласност.

За да ве заштитиме вас, нас и другите корисници во однос на плаќањата преку KEKS Pay, да ги спречиме овие и слични ситуации и да ги исполниме законските и другите обврски, може, меѓу другото, да ги користиме и обработуваме вашите податоци. Повеќе информации за обработката на вашите податоци можете да најдете во нашата Политика за приватност.

Поглавје 14: Даноци

Ваша одговорност е да утврдите дали постои обврска за плаќање даноци и да го платите на надлежниот државен орган. Не сносиме одговорност за утврдување на вашата обврска за плаќање даноци, ниту за самото плаќање на истите.

Поглавје 15: Измени

Можно е во одреден момент да мора да направиме измени на овие Општи услови, за што ќе ве известиме преку веб-страницата најдоцна два месеца пред датумот на нивната примена. Би сакале да имате доволно време да прочитате за што станува збор, да ги разберете измените на Општите услови и потоа да одлучите дали сакате да ги прифатите. Исто така, можно е да треба да измениме и/или додадеме одредени поединости кога ќе дојде до измена на прописите. Измените на Општите услови мора да бидат објавени најдоцна два месеца пред датумот на нивната примена. Доколку не се согласувате со измените на Општите услови, едноставно не користете ја платежната услуга KEKS Pay. Тоа може да го направите веднаш.

Доколку не се согласувате со измените и ги одбиете предложените измени на Општите услови преку е-пошта, а не го раскинете договорот, ќе се смета дека Банката го раскинала вашиот договор за платежни услуги (ако имате склучено таков договор со Банката) со отказен рок од 15 дена, кој започнува од датумот на испраќање на известувањето за измената.

Во случај на раскинување на договорот за платежни услуги, вашата трансакциска сметка во Банката ќе биде затворена и повеќе нема да можете да ја користите, ниту да ги користите сите поврзани услуги (на пр., дебитна картичка, интернет-банкарство), по влегување во сила на измените на овие Општи услови со кои не се согласувате.

Сепак, свесни сме дека можеби не се согласувате само со измените на овие Општи услови, а сè уште сакате да имате трансакциска сметка, кредитни или дебитни

картички во Банката. Во тоа случај, контактирајте нè и потврдете дека сакате да продолжите да ги користите вашата сметка или картичките, но без апликацијата KEKS Pay, а ние ќе ви го оневозможиме само користењето на апликацијата KEKS Pay.

Ако сакате да ги избришете податоците за трансакциите преку KEKS Pay во апликацијата KEKS Pay, избришете го вашиот профил во согласност со Општите услови за користење на апликацијата KEKS Pay.

Исто така, ако продолжите да ја користите платежната услуга KEKS Pay по влегување во сила на новите Општи услови, ќе сметаме дека ги прифаќате одредбите од истите.

Општите услови се достапни во секое време во апликацијата KEKS Pay и на нашата веб-страница.

Поглавје 16: Комуникација и приговори

Сакаме да го слушнеме вашето мислење! Кажете ни што ви се допаѓа, што често користите и какви идеи имате за подобрувања што можеме да ги направиме. Ќе дадеме сè од себе да ги анализираме предлозите и да ги преточиме во нови функционалности. Можете да нè контактирате преку функцијата „Помош“ во апликацијата KEKS Pay или преку нашите податоци за контакт наведени подолу.

- Сите жалби и приговори во врска со платежната услуга KEKS Pay можете да ни ги испратите по пошта на следнава адреса:
- е-пошта: poplaki@sparkasse.mk
- преку онлајн образецот за приговори на нашата веб-страница www.sparkasse.mk.

Ние одредуваме кое тело ќе постапува по вашиот приговор и кои се неговите овластувања.

Вашиот приговор треба да ги содржи вашето име и презиме, детален опис на настанот/ситуацијата (сите факти и околности со соодветните датуми) и, доколку е можно, докази што ја потврдуваат основаноста на вашиот приговор. Ако ни доставите нецелосен опис на настанот/ситуацијата и/или нецелосни докази, можеме да побараме да го дополните вашиот приговор. Не сносиме одговорност за какви било негативни последици што може да произлезат од вашиот нецелосен приговор. Сите лични и други податоци што ќе ни ги доставите како дел од вашиот приговор ќе ги користиме исклучиво заради решавање на тој приговор, ќе ги третираме како доверливи и ќе постапуваме со нив во согласност со важечките прописи за заштита на личните податоци.

Вашиот приговор може да се однесува на техничкото користење на апликацијата KEKS Pay. Потребите за обработка на податоците поврзани со користењето на апликацијата KEKS Pay ги определува KEKS Pay d.o.o., кое е одговорно и за обезбедување на услугите на апликацијата KEKS Pay, додека потребите за обработка на податоците поврзани со плаќањата преку KEKS Pay ги определува Шпаркасе банка.

За да се обезбеди ефикасно и доследно постапување по приговорите на корисниците, Шпаркасе банка служи како главна точка за контакт со корисниците. Доколку е

неопходно да се разгледаат и решаваат приговорите, Шпаркасе банка и KEKS Pay d.o.o. можат меѓусебно да обработуваат лични податоци во име на другата страна, исклучиво во обемот неопходен за постапување по приговорот, одговарање на корисникот и исполнување на важечките законски, договорни и регулаторни обврски.

Корисниците можат да ги остварат своите права поврзани со заштита на личните податоци, вклучувајќи го правото на пристап, исправка, бришење, ограничување на обработката, поднесување приговор и други права предвидени со позитивните прописи за заштита на личните податоци, така што ќе ја контактираат Банката преку податоците за контакт наведени во Известувањето за приватност.

Ќе одговориме на вашиот приговор и ќе ве известиме за активностите што ќе ги преземеме од каналот преку кој сте ни се обратиле, што е можно поскоро, а најдоцна во рок од 10 работни дена. Како исклучок од горенаведеното, ако сте поднеле приговор преку апликацијата KEKS Pay, ќе ви одговориме по е-пошта. Доколку не сте задоволни од конечниот исход од постапувањето по вашиот приговор, можете да се обратите до Народната банка на Република Северна Македонија (НБРСМ).

- Со прифаќање на овие Општи услови, се согласувате да добивате известувања и информации од апликацијата KEKS Pay што се неопходни за нејзино непречено користење, на пример:
- известувања за трансакции,
- известувања за плаќања кон трговци и слично,
- известувања за можна недостапност на услугата KEKS Pay,
- и друго.

За оваа цел ќе се користат сите познати и достапни канали за комуникација. Електронските форми на комуникација вклучуваат: SMS, MMS, push-известувања, екрани во апликацијата KEKS Pay, е-пошта и сите други форми на комуникација достапни преку апликацијата KEKS Pay.

Поглавје 17: Применливо право и судска надлежност

Деловниот однос меѓу Банката и корисникот на платежни услуги, како и меѓусебните права и обврски што произлегуваат од истиот, се уредуваат и толкуваат во согласност со законите на Република Северна Македонија.

Банката и корисникот на платежни услуги ќе настојуваат сите спорови да ги решаваат по мирен пат. Во спротивно, надлежен суд за решавање на спорот ќе биде надлежниот суд во Скопје.

Поглавје 18: Влегување во сила

Овие Општи услови влегуваат во сила на 09.11.2026 година.