OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGE NOVČANE DOZNAKE WESTERN UNION

1. OPŠTI PODACI - Uslugu novčane doznake nudi TENFORE d.o.o. Beograd institucija elektronskog novca sa sedištem u Dobračinoj 60, 11000 Beograd, matični broj: 17327852, PIB: 101511791 (dalje: "**TENFORE**"), u saradnji sa Western Union-om (kao što je to dole opisano). TENFORE je registrovana pod br. 635 u Registru institucija elektronskog novca NBS, shodno rešenju IO NBS br. 65 od 10.10.2024. godine izdatog od izvršnog odbora Narodne banke Srbije. TENFORE nudi uslugu novčane doznake preko mreže ovlašćenih i registrovanih zastupnika TENFORE (dalje: "**Zastupnici**"). Spisak Zastupnika TENFORE objavljen je na internet prezentaciji TENFORE www.tenfore.rs i Narodne banke Srbije (dalje:"**NBS")** www.nbs.rs. Zastupnici pružaju platne usluge u ime i za račun TENFORE. TENFORE nudi uslugu novčane doznake u saradnji sa Western Union Network (France) SAS (dalje: "**Western Union**"). TENFORE nudi uslugu novčane doznake, u svoje ime i za svoj račun, u saradnji sa Western Union-om i na osnovu dozvole za korišćenje brenda Western Union®. Poslovanje TENFORE i pružanje usluge novčane doznake u Republici Srbiji kontroliše NBS, koja se nalazi na adresi Kralja Petra 12 i Nemanjina 17, 11000 Beograd. Više informacija možete dobiti na www.nbs.rs.

Novčane doznake mogu se slati i primati na većini lokacija Zastupnika i Western Union-ovih predstavnika i agenata širom sveta. Pojedine lokacije su otvorene 24 sata.

2. OPŠTI USLOVI – Ovi Opšti uslovi pružanja usluge novčane doznake Western Union (u daljem tekstu: "**Opšti uslovi**") definišu uslove pod kojima TENFORE i Zastupnici pružaju uslugu novčane doznake korisniku. Sastavni deo ovih Opštih uslova je Western Union cenovnik za slanje novca iz Srbije (u daljem tekstu: "**Cenovnik**") gde su definisane naknade za izvršenje usluge. Cenovnik se može menjati nezavisno od izmena ovih Opštih uslova.

TENFORE objavljuje ove Opšte uslove na srpskom jeziku u svojim poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima, na šalterima i na prodajnim mestima svojih Zastupnika, kao i na internet prezentaciji www.tenfore.rs. TENFORE preuzima obaveze prema korisnicima samo na način i pod uslovima koji su predviđeni u ovim Opštim uslovima.

3. USLUGA I SAGLASNOST - Usluga pružanja novčane doznake Western Union (u daljem tekstu: Usluga) predstavlja jednokratnu platnu transakciju. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine sledeća dokumenta: (a) ovi Opšti uslovi i (b) potpisan, odnosno odobren Nalog za slanje novca (dalje: "Ugovor"). TENFORE je dužan da, pre zaključenja Ugovora, korisniku učini lako dostupnim sledeće informacije:

a)obavezne podatke koje je korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja novčane doznake;

b)rok za izvršenje novčane doznake, osim ukoliko u trenutku zaključenja Ugovora ne raspolaže tim informacijama jer je reč o pružaocu platnih usluga primaoca u trećoj državi; u tom slučaju, korisniku će biti data informacija o očekivanom vremenu izvršenja novčane doznake (za više detalja videti tačku 5. ovih Uslova);

c)visinu svih naknada koje TENFORE naplaćuje korisniku za izvršenje novčane doznake, a ako TENFORE zbirno naplaćuje ove naknade – vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;

d)ako se vrši zamena valute – kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji TENFORE koristi za izvršenje usluge novčane doznake (za više detalja videti tačku 8. ovih Uslova)

Ugovor se smatra zaključenim činom izražavanja saglasnosti volje od strane platioca na Ugovor, koja se smatra datumom potpisivanja Naloga za slanje novca, u papirnom formatu, odnosno, svojeručnim potpisivanjem specijalne elektronske ploče (electronic signature pad) elektronskom olovkom, na lokacijama TENFORE i Zastupnika gde iste postoje, a kojim se platilac saglašava sa svim elementima Ugovora (čiji sastavni deo čine Opšti uslovi) i potvrđuje da su mu Opšti uslovi predočeni i da je dobio sve potrebne informacije o Opštim uslovima i usluzi novčane doznake od strane zaposlenih kod TENFORE i/ili Zastupnika; Smatraće se da se primalac novčane doznake saglasio sa prijemom iznosa novčane doznake i Opštim uslovima potpisivanjem Naloga za prijem novca u papirnom formatu, odnosno svojeručnim potpisivanjem specijalne elektronske ploče (electronic signature pad) elektronskom olovkom, na lokacijama TENFORE i Zastupnika na kojima iste postoje, kojim primalac ujedno potvrđuje da je primio, odnosno da su mu predočene informacije koje je TENFORE u obavezi da saopšti nakon izvršenja transakcije, u smislu tačke 4. ovih Uslova;

Davanjem saglasnosti TENFORE na gore navedeni način smatraće se da je korisnik pročitao sve sastavne delove Ugovora i razumeo njihovu sadržinu, odnosno da su se

platilac i/ili primalac plaćanja saglasili sa sadržinom ovih Uslova. Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka koje daje radi izvršenja novčane doznake. Korisnicima su na lokacijama TENFORE i Zastupnika na raspolaganju ovi Opšti uslovi. Osim ukoliko važeći zakon u zemlji primaoca ne zahteva drugačije, platilac će snositi sve naknade za izvršenje novčane doznake. Na nekim destinacijama, plaćanje novčane doznake može podleći lokalnim porezima i naknadama za uslugu. Saglasnost na Uslugu, datu na gore navedeni način, predstavlja odobrenu platnu transakciju, tj. novčanu doznaku. Ukoliko ne postoji saglasnost korisnika za izvršenje novčane doznake, ista neće biti izvršena. Smatraće se da je TENFORE izvršio transakciju, koja je predmet ove Usluge, kada je iznos novčane doznake stavio na raspolaganje Western Union predstavnicima i agentima i Zastupnicima, tako da primalac može podići sredstva (koja su predmet konkretne transakcije novčane doznake), davanjem, odnosno prezentovanjem potrebnih podataka i dokumenata na lokacijama Zastupnika ili predstavnika i agenata Western Uniona.

4. INFORMACIJE NAKON PRIJEMA I IZVRŠENJA – TENFORE je dužan da, odmah nakon prijema Naloga za slanje novca, korisniku - platiocu dostavi u Nalogu za slanje novca, ili učini lako dostupnim, informacije o:

a) referentnoj oznaci i informacije koje se odnose na primaoca;
b) iznos novčane doznake u valuti navedenoj u obrascu Nalogu za slanje novca;
c) iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje novčane doznake, ili ukoliko su zbirno naplaćene ove naknade - vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
d) ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta kao i iznos novčane doznake nakon zamene valute;
e) datum prijema Naloga za slanje novca.

TENFORE će odmah nakon izvršenja konkretne novčane doznake, korisniku - primaocu dostaviti na obrascu Naloga za prijem novca sledeće informacije o novčanoj doznaci:

a) referentnu oznaku i informacije koje se odnose na platioca;
b) iznos novčane doznake u valuti u kojoj mu se novčana sredstva stavljaju na raspolaganje;
c) ukoliko naknada postoji, iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje primaocu za izvršenje novčane doznake, a ako TENFORE zbirno naplaćuje ove naknade - vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
d) ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta kao i iznos novčane doznake pre zamene valute;
e) datum kada su sredstva stavljena na raspolaganje primaocu.

5. ROK IZVRŠENJA - TENFORE ne otvara korisnicima platne račune. Smatra se da je Nalog za slanje novca tj. platni nalog za izvršenje novčane doznake primljen kada TENFORE primi nalog/zahtev neposredno od platioca. TENFORE vrši prijem i realizaciju platnih naloga za izvršenje novčane doznake tokom radnog vremena svojih Zastupnika. Rok za izvršenje platnog naloga predstavlja vremenski period od trenutka prijema Naloga za slanje novca do trenutka u kojem će platni nalog iz istog biti izvršen, tj. u kom se očekuje da će transakcija iz istog biti izvršena. Redovne novčane doznake su obično dostupne za isplatu primaocu u roku od nekoliko minuta. Ipak, isplata može biti odložena, odnosno usluga nedostupna usled određenih uslova pojedinačne transakcije, a naročito iznosa koji je predmet novčane doznake, zemlje prijema novčane doznake, dostupnosti valute plaćanja, regulatornih zahteva, zahteva identifikacije, radnog vremena lokacije Zastupnika i Western Union predstavnika i agenata, razlike u vremenskim zonama ili izvoru odložnih opcija. Maksimalan vremenski rok za izvršenje redovne novčane doznake je 15 minuta. Usluga novčane doznake “Sledeći dan” / ”2 dana” i usluge novčane doznake povezane sa računom raspoložive su na zahtev u ograničenom broju zemalja. Maksimalan vremenski rok za izvršenje usluge novčane doznake “Sledeći dan”/ ”2 dana” je 24 sata, odnosno 48 sati pod uslovima iz ove tačke i tačke broj 7. ovih Uslova. Novčane doznake povezane sa računom uobičajeno traju najviše 3 radna dana pod uslovima iz ove tačke i tačke broj 7. ovih Uslova. Maksimalno vreme izvršenja novčane doznake na mobilne novčanike je 15 minuta pod uslovim iz ove tačke i tačke broj 7. ovih Uslova.

TENFORE zadržava pravo da u vanrednim situacijama odstupi od navedenih rokova. Vanrednom situacijom smatra se bilo koja situacija koja je posledica više sile zbog koje TENFORE nije u tehničkoj mogućnosti da izvrši novčanu doznaku, u skladu sa zakonom. TENFORE se oslobađa odgovornosti za produženje roka izvršenja ili neizvršenje novčane doznake kada je tome uzrok sprovođenje mera u skladu sa propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i drugih propisa i

državnih mera. U slučaju kašnjenja u izvršenju novčane doznake zbog nastanka vanredne situacije ili primene propisa odnosno državnih mera, TENFORE ne duguje kamatu ili bilo koji drugi oblik obeštećenja korisniku.

Prekoračenje iznosa limita, zakonska ograničenja ili druga ograničenja u nekim zemljama mogu dovesti do produženja vremena izvršenja novčane doznake. TENFORE, Zastupnici, Western Union predstavnici i agenti ne istupaju ni u koju svrhu kao predstavnici bilo koje banke i ne prihvataju depozite u ime bilo koje banke. Za pojedinosti molimo pozovite broj naveden u tački 16. ovih Uslova.

6. ISPLATA - Novčane doznake se obično isplaćuju gotovinski, ali pojedini predstavnici i agenti Western Union-a će izvršiti isplatu primaocu čekom ili kombinacijom gotovine i čeka, ili mogu ponuditi, ili primalac može izabrati druge načine prijema sredstava, a neke novčane doznake mogu se uplatiti na račun.

Sve gotovinske isplate i drugi načini prijema sredstava zavise od raspoloživosti. Radi omogućavanja isplate novčanih doznaka primalac mora da preda identifikacioni dokument na uvid i da dostavi TENFORE, Zastupnicima i Western Union predstavnicima i agentima sve detalje o novčanoj doznaci koje zahteva Western Union, uključujući i ime platioca i primaoca, zemlju porekla, kontrolni broj novčane doznake (MTCN), približan iznos i druge uslove ili zahteve koji važe na lokaciji TENFORE, Zastupnika ili Western Union predstavnika i agenata. Platilac ovim ovlašćuje TENFORE, Zastupnike, Western Union predstavnike i agente da poštuju izbor načina prijema novca primaoca, čak i ako se on razlikuje od izbora platioca. Gotovinske doznake će biti isplaćene licu koje TENFORE , Zastupnici ili Western Union predstavnici i agenti smatraju ovlašćenim za prijem novčane doznake, nakon provere identiteta uvidom u identifikaciona dokumenta, u skladu sa važećim propisima. Isplata novčane doznake primaocu se može izvršiti čak i kada nalog za slanje novca sadrži manje slovne greške. Ni TENFORE, ni Zastupnici, ni Western Union, ni njegovi predstavnici ni agenti, neće porediti Nalog za slanje novca sa Nalogom za prijem novca kako bi proverili adresu koja je data za primaoca. Platioci mogu imati mogućnost da postave test pitanje i u kom slučaju se i od primaoca može tražiti da da test odgovor. Test pitanje i odgovor su obavezni za sve novčane doznake za Južnu Afriku. Test pitanja ne predstavljaju dodatno obezbeđenje i ne mogu se koristiti za vremensko regulisanje ili odlaganje isplate novčane doznake i zabranjena su u pojedinim zemljama.

7. OGRANIČENJA - Važeći propisi zabranjuju institucijama elektronskog novca koje se bave pružanjem usluga novčanih doznaka da posluju sa određenim pojedincima i zemljama. Od TENFORE, Zastupnika i Western Union i njegovih predstavnika i agenata traži se da proveravaju sve transakcije u odnosu na liste imena koje su dostavile vlade i zvanični organi zemalja u kojima Western Union posluje, uključujući Upravu za sprečavanje pranja novca Republike Srbije u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma Republike Srbije, Upravu za kontrolu inostranih sredstava američkog državnog trezora (OFAC) i Evropsku Uniju. Ukoliko se uoči potencijalno ili pravo poklapanje podataka sa gore navedenih lista i podataka platioca i/ili primaoca, TENFORE, Zastupnici, Western Union i njegovi predstavnici i agenti su u obavezi da istraže transakciju (predmetnu novčanu doznaku) kako bi utvrdili da li je identifikovana osoba zaista osoba sa relevantne liste. Ponekad se od korisnika zahteva da dostavi dodatna identifikaciona dokumenta ili informacije, što može produžiti vreme izvršenja novčane doznake u odnosu na maksimalno vreme izvršenja koje je naznačeno u tački 5. ovih Uslova. Ovo je zakonska obaveza za sve novčane doznake koje realizuju TENFORE, Zastupnici, Western Union i njegovi predstavnici i agenti. TENFORE i Western Union imaju pravo da odbiju da izvrše transakcije korisnicima za koje su procenili, u skladu sa važećim propisima da postoji sumnja sa aspekta sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

8. VALUTE - Isplata novčanih doznaka uobičajeno će biti izvršena u valuti zemlje primaoca (u nekim zemljama isplata je moguća samo u američkim dolarima ili drugoj alternativnoj valuti). Pored naknade za izvršenje novčane doznake koja važi za svaku novčanu doznaku i ukoliko valuta koju platilac preda TENFORE, Zastupniku, Western Union-u ili njegovom predstavniku i agentu nije valuta koju primalac treba da primi, sve valute se konvertuju po trenutnom kursu za konverziju valuta Western Union-a. Konverzija valute će biti izvršena u vreme transfera (tj. slanja novčane doznake), a primalac će primiti iznos strane valute koji je naveden u Nalogu za slanje novca. U Srbiji, kao i u nekoliko zemalja gde to lokalni propisi zahtevaju, valuta se konvertuje u vreme isplate primaocu, u kom slučaju devizni kurs i iznosi za isplatu prikazani u Nalogu za slanje novca mogu biti podložni promenama

deviznog kursa između vremena uplate i vremena preuzimanja iznosa novčane doznake od strane primaoca. Western Union obračunava svoj devizni kurs na osnovu komercijalno dostupnih međubankarskih stopa uvećanih za maržu. Većina kurseva se usklađuje nekoliko puta u toku dana sa određenim krajnjim kursem na globalnim finansijskim tržištima. Kurs koji se primenjuje može biti manje povoljan od nekih komercijalnih kurseva koji se javno objavljuju i koji se koriste u transakcijama između banaka i drugih finansijskih institucija. Eventualnu razliku između kursa ponuđenog klijentima i kursa dobijenog od strane Western Union-a zadržaće Western Union (a u nekim slučajevima i njihovi predstavnici), pored naknada za izvršenje novčane doznake. Dodatne informacije o deviznim kursevima za specifične zemlje primaoca mogu se dobiti pozivanjem na broj naveden u tački 16. ovih Uslova.

8.1. Slanje i prijem u zemljama koje obezbeđuju plaćanje u više valuta: Platioci moraju odabrati valutu plaćanja primaocu prilikom slanja novčane doznake. Naknada za izvršenje novčane doznake i novac koji Western Union (ili Predstavnici, provajderi mobilne telefonije i pružalac usluge otvaranja i vođenja računa) zaradi kada konvertuje sredstva u stranu valutu može se razlikovati u zavisnosti od odabrane valute plaćanja. U Srbiji, kao i u nekim drugim zemljama, moguće je odabrati isplatu sredstava u valuti koja se razlikuje od valute koju je odabrao platilac. Western Union ili predstavnici, provajderi mobilne telefonije i pružilac usluge otvaranja i vođenja računa mogu ostvariti dodatnu zaradu kada se vaša sredstva konvertuju u valutu koju izabere primalac.

9. POSEBNE USLUGE

9.1. TELEFONSKO OBAVEŠTENJE primaocu da je novčana doznaka raspoloživa za preuzimanje nudi se u većini zemalja uz dodatnu naknadu. FIZIČKA ISPORUKA (Kućna dostava) gotovine, čeka ili bankarskog čeka raspoloživa je u nekim zemljama za određene destinacije uz dodatnu naknadu. DODATNE PORUKE mogu biti uključene u novčane doznake koje se šalju u većinu zemalja, uz obavezu plaćanja dodatne naknade.

9.2. SMS – Gde je to dostupno, Western Union ili TENFORE mogu ponuditi besplatno SMS obaveštenje kako bi se stavilo do znanja da je novčana doznaka preuzeta od strane primaoca (za platioca) ili da su sredstva raspoloživa za preuzimanje (za primaoca). Troškovi koje zaračunava pružalac usluge su isključiva odgovornost platioca ili primaoca. U meri u kojoj je to dozvoljeno zakonom, SMS će biti poslat na broj mobilnog telefona platioca odnosno primaoca koji je dat na odštampanom formularu (Nalogu za prijem novca i Nalogu za slanje novca). Western Union ili TENFORE će slati SMS poruke preko mrežnog interfejsa trećeg lica za isporuku. U meri u kojoj je to dozvoljeno važećim propisima, Western Union i TENFORE nisu odgovorni za neisporučene SMS poruke ili tehničke greške koje se dogode izvan sistema u njihovom vlasništvu.

9.3. NOVČANE DOZNAKE NA RAČUN – NOVČANE DOZNAKE NA MOBILNI TELEFON (MMT). Gde je to dostupno, primalac može biti izložen dodatnoj naknadi za prijem sredstava od platioca putem mobilnog telefona ili na bankarski ili drugi račun. Novčane doznake treba poslati na račun u lokalnoj valuti (primaoca), u suprotnom prijemna institucija može konvertovati sredstva po svom kursu ili odbiti transakciju. Ugovorom primaoca sa njegovim provajderom mobilne telefonije, mWallet-om, bankom ili drugim provajderom računa uređuje se račun i utvrđuju njihova prava, obaveze, naknade, raspoloživost sredstava i ograničenja računa. U slučaju neslaganja između broja računa (uključujući brojeve mobilnog telefona za mobilne račune) i imena primaoca, novčana doznaka će biti odobrena na broj računa koji je dostavio platilac.

U meri u kojoj je to dozvoljeno važećim zakonima, TENFORE, Zastupnici, Western Union, njegovi predstavnici i agenti ne prihvataju nikakvu odgovornost prema platiocu niti vlasniku računa, za naknade, kurseve korišćene za konverziju u stranu valutu, postupke ili propuste pružaoca finansijskih usluga primaoca ili njegovog posrednika.

10. OPOZIV - Platilac može opozvati platni nalog za izvršenje novčane doznake u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga, lično na lokaciji TENFORE i/ili Zastupnika. Platni nalog za izvršenje novčane doznake smatra se neopozivim nakon što ga je TENFORE primio.

POVRAĆAJ - Osim ukoliko nije drugačije propisano važećim propisima, Pošiljalac može da otkaže transakciju radi povraćaja novca, osim ako sredstva nisu preuzeta ili deponovana u trenutku kada je primljen pisani zahtev za povraćaj. Zahtevi za povraćaj novca primljeni u roku od 30 dana od datuma početka prvobitne transakcije ispunjavaće uslove za povraćaj i iznosa transfera i plaćenih naknada. Povraćaji zahtevani nakon 30 dana od prvobitnog datuma početka transakcije ispunjavaće uslove

samo za povraćaj iznosa transfera. Tamo gde je TENFORE prikupio naknadu, naknada će biti vraćena osim kada je drugačije propisano zakonom.

Platiocu će biti vraćena i naknada za izvršenje opozvane novčane doznake, ukoliko novčana doznaka nije bila raspoloživa primaocu u vremenskom roku naznačenom za odabranu uslugu (u skladu sa radnim vremenom i raspoloživim sredstvima lokacije koja je odabrana za isplatu i drugim uslovima, a naročito uslovima izvan kontrole TENFORE, Zastupnika, Western Union-a ili njegovih predstavnika i zastupnika, kao što su vremenske neprilike ili kvar u telekomunikacijama, kao i u drugim, zakonom predviđenim slučajevima).

11. ODGOVORNOST- TENFORE, ZASTUPNICI, WESTERN UNION I WESTERN UNION PREDSTAVNICI I AGENTI NE GARANTUJU ISPORUKU ILI VALJANOST BILO KOJE ROBE ILI USLUGE PLAĆENE PUTEM NOVČANE DOZNAKE. PODACI O NOVČANOJ DOZNACI PLATIOCA (UKLJUČUJUĆI MTCN BROJ) SU POVERLJIVI I PLATILAC NE TREBA DA IH DELI SA TREĆIM LICEM KOJE NIJE PRIMALAC. PLATILAC SE UPOZORAVA DA NE ŠALJE NOVAC LICU KOJE NE POZNAJE. TENFORE, ZASTUPNİCİ, WESTERN UNION I NJEGOVI PREDSTAVNICI I AGENTI NI U KOM SLUČAJU NEĆE SNOSITI BILO KAKVU ODGOVORNOST I UKOLIKO PLATILAC SAOPŠTI PODATKE O NOVČANOJ DOZNACI BILO KOM LICU KOJE NIJE PRIMALAC. U SKLADU SA VAŽEĆOM REGULATIVOM I OVIM OPŠTIM USLOVIMA TENFORE SNOSI ODGOVORNOST PREMA KORISNIKU ZA PRUŽANJE USLUGE NOVČANE DOZNAKE OD STRANE TENFORE I ZASTUPNIKA. U MERI U KOJOJ JE TO DOZVOLJENO VAŽEĆIM PROPISIMA, TENFORE ĆE BITI ODGOVORAN, ZA ŠTETU USLED KAŠNJENJA, NEPLAĆANJA ILI ISPLATE MANJEG IZNOSA NOVČANE DOZNAKE ILI NEISPORUČIVANJE BILO KOJE DODATNE PORUKE, BILO DA JE DO TOGA DOŠLO OBİČNOM NEPAŽNJOM NJEGOVIH ZAPOSLENIH ILI ZASTUPNIKA ILI NA DRUGI NAČIN, SAMO DO IZNOSA OD 500 $ U DINARSKOJ PROTIVVREDNOSTI PO SREDNJEM KURSU NBS-a (POREDPOVRAĆAJA IZNOSA NOVČANE DOZNAKE I NAKNADE KOJA JE NAPLAĆENA ZA USLUGU). U MERI U KOJOJ JE TO DOZVOLJENO VAŽEĆIM PROPISIMA, TENFORE NI U KOM SLUČAJU NEĆE BITI ODGOVORAN ZA INDIREKTNU, POSEBNU, SLUČAJNU ILI POSLEDIČNU ŠTETU.

OVA IZJAVA O ODRICANJU OD ODGOVORNOSTI NEĆE OGRANIČITI ODGOVORNOST TENFORE ZA ŠTETU NASTALU USLED NAMERE ILI GRUBE NEPAŽNJE.

12. Kada Western Union predstavnik i agent prihvate ček, kreditnu ili debitnu karticu ili drugi bezgotovinski oblik plaćanja, ni TENFORE, ni Zastupnici, ni Western Union ni Western Union predstavnik i agent ne preuzimaju nikakvu obavezu u pogledu obrade ili isplate novčane doznake ukoliko je taj oblik plaćanja nenaplativ, niti oni preuzimaju bilo kakvu odgovornost za štetu koja nastane iz neplaćanja te novčane doznake usled takve nenaplativosti. TENFORE, Zastupnici, Western Union i njegovi predstavnici i agenit mogu odbiti da pruže uslugu bilo kom licu, u slučaju da za to postoji opravdan razlog, u skladu sa zakonom.

13. ZAŠTITA PODATAKA - Podaci o ličnosti korisnika se obrađuju u skladu sa važećim propisima. Davanjem saglasnosti za izvršenje novčane doznake na način predviđen tačkom 3. ovih Opštih uslova, korisnik daje pristanak za obradu njegovih ličnih podataka, što je pravni osnov obrade podataka. Davanje podataka je ugovorna obaveza i neophodan je uslov za zaključenje Ugovora, jer bez predmetnih podataka usluga ne može biti izvršena, u skladu sa zakonskim propisima .

Prikupljanje i obradu podataka o korisniku vrši se u skladu sa ovom tačkom Opštih uslova i Obaveštenjem o prikupljanju i obradi podataka o ličnosti za jednokratnu platnu transakciju.

Prikupljeni lični podaci i informacije se koriste kako bi korisniku bile pružene usluge koje je tražio, kao i za svrhu vođenja administracije, pružanje podrške korisniku, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, poštovanje zakonskih obaveza, provera njegovih podataka, bolje razumevanje korisnika kroz analizu i ispitivanje podataka o transakciji novčane doznake i na taj način unapređivanja oblasti sprečavanja i otkrivanja prevara i krađa u pružanju usluge novčane doznake, unapređivanja naših proizvoda, usluga i poslovanja, kao i kako bismo korisnicima slali komercijalne poruke putem e-maila, telefona, pošte, SMS-a ili putem nekog drugog kanala, ukoliko oni to izaberu, odnosno na to pristanu.

Pre davanja podataka i informacija o trećem licu (tj. o platiocu ili primaocu, u zavisnosti od slučaja), korisnik je u obavezi da obavesti i obezbedi pristanak trećeg lica za korišćenje njegovih podataka i informacija. Kako bi se usluga novčane doznake izvršila i korisniku pružila ova usluga, dostavljanje ovih podataka je obavezno.

TENFORE, Zastupnici, Western Union i Western Union predstavnici i agenti mogu takođe pružiti informacije i

podatke drugim pravnim licima koji TENFORE, Zastupnicima, Western Unionu i njegovim predstavnicima i agentima omogućavaju izvršenje usluge novčane doznake (npr. provajderi usluga trećeg lica i sl.), ukoliko za to postoji legitimni interes, odnosno razumna potreba i to samo u meri potrebnoj da bi se izvršilo ili pomoglo izvršenje usluge novčane doznake ili ostvarila bilo koja svrha navedena u ovoj tački.

TENFORE, Zastupnici, Western Union i Western Union predstavnici i agenti mogu da otkriju lične podatke korisnika, uključujući bez ograničenja ime, broj ıdentıfıkacıonog dokumenta korisnika, adresu i podatke o bankarskom računu, (i) ukoliko se to zahteva od njih na osnovu domaćih ili stranih propisa ili u sudskom postupku ili (ii) nadležnim državnim organima koji sprovode propise za potrebe otkrivanja, gonjenja i sprečavanje izvršenja krivičnih dela, uključujući i pranje novca i druge kriminogene aktivnosti.

14. PRAVA KORISNIKA – Ovi Uslovi će biti dostavljeni korisniku, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, besplatno i bez odlaganja. Na zahtev korisnika, TENFORE će dostaviti korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka informacije koje je dužan da učini korisniku lako dostupnim pre zaključenja Ugovora, u smislu tačke 3. ovih Uslova i odmah nakon izvršenja novčane doznake, u smislu tačke 4. ovih Uslova.

Korisnik ima pravo da od TENFORE, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade, u skladu sa zakonom, dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom sa TENFORE, na način i u rokovima utvrđenim ovim Uslovima.

Korisnik ima pravo na prigovor ukoliko smatra da se TENFORE ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, ovih Opštih uslova ili obaveza iz zaključenog Ugovora sa korisnikom. Korisnik ima pravo na pisani prigovor u roku od šest meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, a u svakom slučaju pravo na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka tri godine od dana kada je učinjena povreda prava Korisnika.

Prigovor na rad TENFORE korisnik može podneti isključivo u pisanoj formi: na lokaciji TENFORE ili Zastupnika koristeći obrazac za prigovor ili u slobodnoj formi; ili koristeći e-mail adresu: prigovori@tenfore.net; ili putem kontakt forme na internet prezentacije: www.tenfore.rs; ili poštom na TENFORE d.o.o. Beograd, Dobračina 60, 11000 Beograd. TENFORE podnosiocu prigovora ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru. TENFORE će dostaviti pisani odgovor na prigovor korisniku najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a u odgovoru će korisniku ukazati na njegovo pravo da podnese pritužbu NBS i upoznati ga sa načinom na koji to može učiniti.
Rok za odgovor počinje teći od dana kada korisnik dostavi prigovor sa svim potrebnim podacima i dokumentacijom potrebnim za identifikaciju konkretne novčane doznake. Ukoliko TENFORE iz razloga koji ne zavise od njegove volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj rok se može produžiti za još najviše 15 dana o čemu će TENFORE obavestiti korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Predmetno obaveštenje će sadržati razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u prvobitnom roku kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.
Ako TENFORE oceni da je prigovor osnovan, obavestiće korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je uložen prigovor otklonjen odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Ako je korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u gore navedenim zakonskim rokovima podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog postupka, NBS-u podneti pritužbu u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora TENFORE na prigovor ili u roku od 6 (šest) meseci od kada je TENFORE bio dužan da mu odgovori na prigovor, u pisanoj formi i to: poštom na adresu: Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Kralja Petra 12, Beograd; elektronskom poštom na adresu: zastita.korisnika@nbs.rs.; ili putem internet prezentacije NBS (https://www.nbs.rs), koristeći formular: *Pritužba na rad davaoca finansijskih usluga.*
NBS može da propiše i minimalnu vrednost predmeta pritužbe ispod koje će se smatrati da postoji očigledna nesrazmera između vrednosti predmeta pritužbe I troškova rešavanja te pritužbe koji nastaju za NBS.

Pored navedenog, ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u zakonom predviđenim rokovima, korisnik može NBS podneti pisani predlog za posredovanje radi rešavanja spornog odnosa pred NBS uz pomoć jednog ili više posrednika. NBS može da posreduje u spornom odnosu između Korisnika i TENFORE, na predlog jedne od

ugovornih strana koji je prihvatila druga strana, a ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 dana od dana dostavljanja tog predloga. Nakon što se pokrene postupak posredovanja, korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta, NBS će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom, a rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja. Ovaj postupak je poverljiv i besplatan za strane u tom postupku.

15. OSTALO - TENFORE u obavljanju svoje delatnosti postupa sa dužnom profesionalnom pažnjom u skladu sa pravilima poslovanja koja regulišu njegovo poslovanje, dobrim poslovnim običajima i načelom savesnosti i poštenja.

16. ODNOSI SA KLIJENTIMA – Ukoliko imate određeno pitanje ili zahtev u pogledu pružanja Usluge uopšteno ili u pogledu konkretne novčane doznake, molimo vas pozovite broj +381 (0)11 333 4 999 ili pošaljite mail na info@transfernovca.rs. TENFORE će, preko svoje službe za odnose sa korisnicima, preduzeti sve razumne mere da vam na pitanje i/ili zahtev odgovori blagovremeno i potpuno. Sve relevantne podatke povezane sa izvršenjem usluge novčane doznake, kao i adrese za komunikaciju sa TENFORE, korisnik može pronaći na adresi – www.tenfore.rs. TENFORE neće naplaćivati naknadu za pružanje informacija koje je dužan da pruži bez naknade, u skladu sa zakonskim propisima i ovim Opštim uslovima.

Autorska prava 2024 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Sva prava zadržana.

VAŽNO OBAVEŠTENJE: USLOVI POD KOJIMA SE PRUŽA USLUGA NOVČANE DOZNAKE NALAZE SE U OVOM DOKUMENTU. U OBAVEZI STE DA PRE POTPISIVANJA NALOGA ZA SLANJE NOVCA ILI NALOGA ZA PRIJEM NOVCA, PROČITATE I RAZUMETE OVE USLOVE, A NAROČITO ONE KOJE SE TIČU USLOVA ZA ISPLATU NOVČANE DOZNAKE, OGRANIČENJA ODGOVORNOSTI I ZAŠTITE PODATAKA. PORED ZARADE KROZ UBIRANJE NAKNADA ZA VRŠENJE USLUGA NOVČANIH DOZNAKA, WESTERN UNION I PREDSTAVNICI ZARAĐUJU I KONVERZIJOM NOVCA. MOLIMO VAS DA PROČITATE OPŠIRNIJE VAŽNE INFORMACIJE KOJE SE TIČU KONVERZIJE NOVCA (PROMENE VALUTE) I ZAKONSKIH OGRANIČENJA KOJA MOGU DA PRODUŽE ROK IZVRŠENJA NOVČANE DOZNAKE, A KOJE SE NALAZE U OVIM OPŠTIM USLOVIMA. ZAŠTITITE SE OD PREVARE. BUDITE OPREZNI KADA VAM NEPOZNATA OSOBA TRAŽI DA POŠALJETE NOVAC (POGOTOVO KOD ONLINE KUPOVINE I PLAĆANJA). NE OTKRIVAJTE DETALJE (UKLJUČUJUĆI MTCN BROJ) OVE NOVČANE DOZNAKE TREĆEM LICU, OSIM PRIMAOCU PLAĆANJA.

OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGE NOVČANE DOZNAKE WESTERN UNION VAŽE OD 01. 07.2025. GODINE.