

UGOVOR

O PRUŽANJU USLUGE WESTERN UNION ONLINE NOVČANE DOZNAKE

Zaključen u _____, dana _____, godine, delovodni broj: **70-1**, između:
(mesto) (datum)

TENFORE d.o.o. Beograd platna institucija, Dobračina br. 60, e-mail: info@transfernovca.rs, MB: 17327852, PIB: 101511791, partner Western Union-a, koji posluje na osnovu dozvole za pružanje platnih usluga br. 700 izdate od strane Izvršnog odbora Narodne banke Srbije, shodno rešenju br. 83 od 28.09.2015. godine, koga zastupa Andrijana Dragičević, direktor (u daljem tekstu: TENFORE) sa jedne strane i

_____, ulica _____,
(ime i prezime korisnika)

sa prebivalištem u _____, e-mail _____ (u daljem tekstu:
(mesto prebivališta)

Korisnik), sa druge strane.

PREDMET UGOVORA

Član 1.

Predmet ovog Ugovora je regulisanje međusobnih prava i obaveza ugovornih strana u vezi sa korišćenjem usluge Western Union ® online novčane doznake (u daljem tekstu: Usluga).

Potpisom ovog Ugovora ugovorne strane zaključuju Okvirni ugovor (u daljem tekstu: Ugovor ili Okvirni ugovor), a koji čine:

- Opšti uslovi za pružanje usluge Western Union online novčane doznake (u daljem tekstu: Opšti uslovi), čiji sastavni deo čine: Cenovnik i Obaveštenje o prikupljanju i obradi podataka o ličnosti i
- Uslovi i odredbe registracije Korisničkog naloga na Veb-sajtu.

Sva dokumentacija navedena u stavu 2. ovog Ugovora, zajednički će se nazivati Prilozi, a kojima su detaljno opisani i regulisani uslovi i način pružanja Usluge.

Korisnik svojim potpisom na ovom Ugovoru potvrđuje, da su mu dostavljeni svi Prilozi navedeni u stavu 2. ovog Ugovora, odnosno da se upoznao sa svim uslovima koji se odnose na pružanje Usluge.

Prilozi ovog Ugovora dopunjuju odredbe ovog Ugovora i obavezuju Ugovorne strane na isti način kao i odredbe ovog Ugovora.

Prilozi Ugovora su dostupni na lokacijama Zastupnika TENFORE koji u ime i za račun TENFORE posluje sa korisnicima Usluge, na internet stranici www.westernunion.rs, kao i u prostorijama TENFORE.

OPŠTI USLOVI

Član 2.

Ugovorne strane su saglasne da TENFORE zadržava pravo izmene i/ili dopune Opštih uslova i ostalih Priloga, te Korisnik prihvata njihovu primenu sa svim izmenama i/ili dopunama donetim za vreme trajanja ovog Ugovora, bez zaključenja posebnog aneksa ovog Ugovora.

U smislu prethodnog stava ovog člana, ako TENFORE planira izmene i dopune odredaba ovog Ugovora, dužna je da Korisniku dostavi predlog tih izmena i dopuna, u pismenoj formi, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene. Uz predlog, TENFORE dužna je da obavesti Korisnika, u pisanoj formi, da će se smatrati da se Korisnik saglasio sa predlogom iz ovog stava ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio TENFORE da se s tim predlogom nije saglasio. Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo i pre predloženog dana početka njihove primene.

Korisnik ima pravo da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, iz prethodnog stava ovog člana, raskine

ovaj Ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvata taj predlog, o kom pravu će ga TENFORE obavestiti istovremeno sa dostavljanjem predloga iz prethodnog stave ovog člana.

FORMA, NAČIN DAVANJA I OPOZIVANJA SAGLASNOSTI, VREME PRIJEMA PLATNOG NALOGA, ROK ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE I MERE ZAŠTITE

Član 3.

Uslovi pružanja platne usluge, način davanja i opozivanja saglasnosti Korisnika, vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije regulisani su Opštim uslovima za pružanje usluge Western Union online novčane doznake, koji su dostupni i na internet prezentaciji www.westernunion.rs.

Mere zaštite Korisničkog naloga na internet prezentaciji regulisane su odredbama Opštih uslova.

Ugovorne strane su saglasne da se elektronskim dokumentima i elektronskim porukama ne može osporiti punovažnost ili dokazna snaga samo zato što su u elektronskom obliku.

PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA I TENFORE

Član 4.

Prava i obaveze TENFORE i Korisnika regulisani su ovim Okvirnim ugovorom.

TENFORE zadržava pravo da odbije izvršenje platne transakcije u skladu sa važećim propisima, Opštim uslovima i drugim aktima TENFORE.

Odgovornost Korisnika je da prati ishod finansijskih transakcija izvršenih putem elektronskih servisa, odnosno Usluge, uvidom u statuse poslanih platnih naloga na svom Korisničkom nalogu.

U slučaju blokade šifara, Korisnik je dužan da u pisanom zahtevu TENFORE traži promenu istih.

Korisnik se obavezuje da:

- koristi Korisnički nalog i inicira izvršenje Usluge u skladu sa važećim propisima i ovim Ugovorom,
- daje ispravne platne naloge u skladu i na način utvrđen propisima i Opštim uslovima, a za koje je dao odgovarajuću saglasnost, na način i pod uslovima utvrđenim u Opštim uslovima,
- pisanim putem, u rokovima predviđenim Opštim uslovima, obavesti TENFORE o relevantnim činjenicama i dokumentaciji koje su od uticaja na njihov međusobni odnos (prigovori, reklamacije i sl.).

Ako dokumentacija o određenoj promeni podataka Korisnika nije dostavljena TENFORE odmah nakon nastanka promene, a TENFORE je postupila na osnovu postojeće dokumentacije, TENFORE ne odgovara za nastalu štetu.

NAKNADE I PROMENE KURSA ZAMENE VALUTA

Član 5.

Potpisivanjem ovog Ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa važećim Cenovnikom platne institucije za Uslugu, a koji se redovno objavljuje na internet sajtu www.westernunion.rs, i koji je sastavni deo Opštih uslova.

Korisnik je saglasan da se promene kursa zamene valuta obračunavaju i primenjuju u skladu sa Opštim uslovima. TENFORE je dužna da obezbedi jednak tretman korisnika platnih usluga kod obračunavanja i primene promena kursa zamene valuta.

ODGOVORNOST TENFORE

Član 6.

Neodobrena platna transakcija

TENFORE, kao platiočev pružalac platnih usluga, odgovorna je za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (u daljem tekstu: Zakon) i Ugovorom (u daljem tekstu: neodobrena platna transakcija).

U tom slučaju, TENFORE je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, odnosno da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje su naplaćene platiocu, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Izuzetno od prethodnog stava ovog člana, platilac snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrene platne transakcije do iznosa 3.000 dinara, ako je ta transakcija izvršena usled korišćenja:

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer platilac nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Narodna banka Srbije može propisati da platilac snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa koji je niži od 3.000 dinara, naročito uzimajući u obzir prirodu personalizovanih sigurnosnih elemenata platnog instrumenta i okolnosti pod kojima je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen.

Platilac snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrene platne transakcije, ako je ta transakcija izvršena zbog prevarnih radnji platioca ili neispunjenja njegovih zakonskih obaveza u pogledu korišćenja platnog instrumenta usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Neizvršena ili nepravilno izvršena platna transakciju koju je inicirao platilac

Ako je platnu transakciju inicirao platilac, platiočev pružalac platnih usluga odgovara platiocu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja u skladu sa zakonskim rokovima izvršenja. Ako je platiočev pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužan je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, odnosno da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je korisnik platnih usluga zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, pružalac platnih usluga dužan je da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Jedinstvena identifikaciona oznaka

Ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, a što kod Usluge predstavlja kontrolni broj (MTCN), smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određivanje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene pružaocu platnih usluga.

Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, ne dovodeći u pitanje obaveze iz člana 55. Zakona, TENFORE je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Korisnika odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Odgovornost za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

Korisnik ima pravo da od TENFORE, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovoran taj pružalac, nezavisno od ostalih prava Korisnika iz ovog člana Ugovora.

Teret dokazivanja izvršenja platne transakcije

Ako Korisnik tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, TENFORE ako tvrdi suprotno dužan je da dokaže da je platna transakcija bila autentifikovana, pravilno evidentirana i da na njeno izvršenje nije uticalo nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Obaveštenje, odnosno zahtev kao uslov za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije

Pružalac platnih usluga dužan je da korisniku platnih usluga obezbedi povraćaj iznosa u skladu s čl. 50, 51, 53. Zakona o platnim uslugama ili pravilno izvršenje platne transakcije u skladu s čl. 53. Zakona o platnim uslugama, ako ga ovaj korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Ako korisniku platnih usluga nije obezbedio informacije o platnoj transakciji u skladu sa Zakonom - pružalac platnih usluga odgovoran za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužan je da ovom korisniku obezbedi povraćaj iznosa iz prethodnog stava i nakon isteka roka od 13 meseci, ako ga korisnik platnih usluga obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona

Odredbe glave III Zakona o platnim uslugama ne primenjuju se na odgovornost pružaoca i korisnika platnih usluga u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz Zakona o platnim uslugama ili ako je to utvrđeno drugim zakonom.

TRAJANJE I PRESTANAK VAŽENJA UGOVORA

Član 7.

Okvirni Ugovor zaključuje se na neodređeno vreme, a prestaje otkazom ili raskidom.

Korisnik i TENFORE mogu u bilo kom trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti Ugovor sa trenutnim dejstvom.

Korisnik može u bilo kom trenutku, jednostrano raskinuti ovaj Ugovor, slanjem izjave o raskidu u pisanoj formi, na adresu TENFORE, uz otkazni rok od jednog meseca.

Ukoliko Korisnik raskine Okvirni ugovor, dužan je da TENFORE plati naknadu za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je naknada plaćena unapred, TENFORE će Korisniku vratiti srazmeran deo plaćene naknade. Korisniku ne može biti naplaćena naknada za raskid Ugovora.

TENFORE može raskinuti Ugovor koji je sklopljen na neodređeno vreme, uz otkazni rok od dva meseca.

Obaveštenje o raskidu Ugovora TENFORE je u obavezi dostaviti Korisniku na jasan i razumljiv način, u pismenoj formi, na poslednju u TENFORE evidentiranu adresu Korisnika. Otkazni rok počinje teći sa datumom slanja obaveštenja.

Korisnik je saglasan da TENFORE može raskinuti Ugovor i u sledećim slučajevima:

- ako Korisnik krši odredbe ovog Ugovora, zakona ili relevantnih propisa;
- ako Korisnik ne dostavi tražene podatke/dokumentaciju potrebne za izvršenje usluga koje su predmet ovog Ugovora, u skladu sa zakonom i ovim Ugovorom;
- ako je Korisnik pri sklapanju ovog Ugovora dostavio TENFORE pogrešne ili neistinite lične podatke ili druge podatke

- važne za pravilno i zakonito pružanje Usluge;
- ukoliko se utvrdi da bi nastavak poslovne saradnje predstavljalo reputacioni rizik ili drugi rizik ocenjen kao neprihvatljiv za TENFORE;
 - ukoliko Korisnik, bez opravdanog razloga, povuče saglasnost za prikupljanje i obradu podataka o ličnosti, koji su neophodni za zasnivanje ugovornog odnosa i/ili izvršavanje obaveza TENFORE prema trećim licima;
 - ako Korisnik u izvršavanju ovog Ugovora sa TENFORE postupa protivno propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako narušava ugled TENFORE;
 - u drugim slučajevima određenim ovim Ugovorom.

Korisnik može zahtevati da se odredbe Ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim Korisniku u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje predstavljaju obavezne elemente okvirnog ugovora u skladu sa zakonom, a koje nisu prethodno dostavljene Korisniku - utvrde ništavim.

INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE

Član 8.

Komunikacija između TENFORE i Korisnika, sa ciljem razmene informacija i slanja obaveštenja vrši se putem sredstava komunikacije na daljinu, direktnom usmenom komunikacijom sa Korisnikom na lokacijama zastupnika TENFORE, preko Kontakt centra TENFORE, činjenjem dostupnim, uručivanjem i dostavljanjem informacija u papirnom ili elektronskom obliku.

Sredstva komunikacije na daljinu (internet, telefon, pošta, elektronska pošta) se mogu koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva TENFORE i Korisnika.

Komunikacija između TENFORE i Korisnika vrši se po pravilu pismenim putem, uručivanjem informacija neposredno Korisniku ili dostavljanje istih elektronskim putem na drugom trajnom nosaču podataka.

Trajni nosač podataka je svako sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi njihovog čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaj, memorijske kartice, hard disk računara i elektronska pošta).

TENFORE može koristiti automatizovane sisteme pozivanja (automatsko pozivanje ili slanje elektronske pošte) i kao sredstva komunikacije na daljinu samo ako je Korisnik dao prethodnu saglasnost za njihovo korišćenje. Sva ostala sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju mogu biti upotrebljena samo ukoliko je Korisnik dao prethodnu saglasnost za njihovo korišćenje ili se izričito ne protivi njihovom korišćenju. Sredstva komunikacije na daljinu se ne mogu koristiti na način koji prouzrokuje dodatne troškove Korisniku.

Korisnik sva obaveštenja u vezi sa izvršenjem međusobnih obaveza iz Ugovora dostavlja TENFORE u pisanoj formi (slanjem poštom, putem e-maila, ličnom dostavom na lokacijama zastupnika TENFORE ili na drugi ugovoreni način).

Ukoliko Korisnik komunicira sa TENFORE elektronskim putem, dužan je da obezbedi e-mail adresu, kao i da ispuni minimalne tehničke zahteve za korišćenje elektronske pošte koji podrazumevaju mogućnost pristupa i reprodukovanja svih obaveštenja dostavljenih od strane TENFORE na ovaj način.

Informacije koje TENFORE dostavlja Korisniku smatraće se dostavljenim ukoliko su poslate na ugovoreni način na poslednju adresu koju je Korisnik prijavio TENFORE (prebivalište/boravište, e-mail adresa).

Način i sredstva komunikacije i slanja informacija zavise od vrste informacija i načina i sredstava komunikacije ugovorenog sa Korisnikom.

U toku trajanja ovog Ugovora Korisnik može da promeni sredstvo komunikacije na daljinu, ako to nije nespojivo sa prirodom usluge koja je predmet Ugovora.

Korisnik je saglasan da nakon uspostavljanja poslovnog odnosa sa TENFORE, da mu putem elektronskih servisa, e-mailom TENFORE dostavlja informacije o platnim uslugama predviđenim Zakonom o platnim uslugama, izmenama i dopunama Ugovora, uključujući i dostavu izvoda i drugih obaveštenja propisanih zakonom.

TENFORE će Korisniku dostavljati informacije pre i nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije na način definisan

odredbama Opštih uslova.

TENFORE je dužna je da platiocu - Korisniku na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja informacije o izvršenim pojedinačnim platnim transakcijama.

TENFORE će Korisniku dostavljati sva druga potrebna obaveštenja i informacije u rokovima i na način propisan zakonom i Ugovorom.

OSTVARIVANJE ZAŠTITE PRAVA I INTERESA KORISNIKA

Član 9.

Pravo na prigovor TENFORE

Korisnik ima pravo na prigovor TENFORE, u pismenoj formi (u daljem tekstu: prigovor) na adresu Dobračina br. 60, Beograd 11 000 (prigovori@tenfore.net), ako smatra da se TENFORE ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom. Korisnik ima pravo na prigovor u roku od tri godine od kada je učinjena povreda njegovog prava ili njegovog interesa.

TENFORE je dužna da u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana primanja prigovora, a dužna je i da u tom odgovoru ovom podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije u skladu sa članom 43. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Izuzetno od prethodnog stava ovog člana, ako TENFORE iz razloga koji ne zavise od njegove volje ne može da dostavi odgovor u roku iz tog stava – taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je TENFORE dužna da pismeno obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 od dana prijema prigovora.

TENFORE je dužna da u obaveštenju iz prethodnog stava ovog člana jasno i razumljivo navede razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora u skladu sa tim stavom.

TENFORE ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru. TENFORE je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima, kao i na internet stranici, obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se Korisnik upozna sa načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku propisanom ovim članom, podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi (u daljem tekstu: pritužba) na sledeću adresu: Narodna banka Srbije – Centar za korisnike finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili poštanski fah 712 (zastita.korisnika@nbs.rs) ako smatra da se TENFORE ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom, odnosno podnosiocem prigovora. Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora, iz ovog člana. Nakon prijema pritužbe, Narodna banka Srbija će od TENFORE zatražiti da se izjasni o navodima iz pritužbe i dostavi odgovarajuće dokaze, u roku koji mu ona odredi u svom zahtevu, a koji ne može biti duži od osam dana od dana prijema ovog zahteva.

Nakon izjašnjenja TENFORE na pritužbu, odnosno proteka roka za izjašnjenje, Narodna banka Srbije može od TENFORE zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu. Ako se TENFORE ne izjasni u propisanom roku, odnosno ne dostavi dokaze u skladu sa prethodno navedenim, Narodna banka Srbije može, bez obzira na dalje postupanje po pritužbi, rešenjem novčano kazniti TENFORE. Narodna banka Srbije obaveštava podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u roku od tri meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za još najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka. U ovom obaveštenju, Narodna banka Srbije ukazaće podnosiocu pritužbe na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa sa TENFORE u postupku posredovanja koji se sprovodi pred Narodnom bankom Srbije.

Mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa.

Ako Korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Korisnika i TENFORE može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja. Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovu prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 dana od dana dostavljanja tog predloga. Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje. Ukoliko se strane dogovore da postupak posredovanja sprovedu pred Narodnom bankom Srbije, ovaj postupak je besplatan za strane u tom postupku

Nadzor nad poslovanjem TENFORE

Nadzor nad poslovanjem TENFORE i pružanjem Usluge u Republici Srbiji kontroliše Narodna banka Srbije, koja se nalazi na adresi Kralja Petra br. 12, Beograd.

PRIMENA PRAVA I REŠAVANJE SPOROVA

Član 10.

Tumačenje Ugovora i drugih pravnih odnosa između TENFORE i Korisnika vrši se primenom Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugih propisa Republike Srbije.

Na rešavanje spornog odnosa između TENFORE i Korisnika u postupku se primenjuje materijalno i procesno pravo Republike Srbije.

Za rešavanje eventualnih sporova između TENFORE i Korisnika mesno su nadležni stvarno nadležni sudovi u Beogradu, prema sedištu TENFORE, osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tela.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 11.

Svojim potpisom na ovom Ugovoru Korisnik potvrđuje da je prethodno u predugovornoj fazi, pre zaključenja Ugovora, upoznat sa sadržinom Ugovora i svim njegovim Prilozima, da mu je dato dovoljno vremena za upoznavanje sa istim, te da je iste pročitao i razumeo kao i da se sa njima u celosti slaže i prihvata ih.

Ovaj ugovor zaključuje sa na srpskom jeziku, i sva komunikacija između ugovornih strana odvijace se na srpskom jeziku.

Korisnik ima pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostave kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

TENFORE dužna je da čuva kao poslovnu tajnu sve podatke u pogledu pružanja usluge Korisniku na osnovu ovog Ugovora, podatke o transakcijama koji se nalaze na Profilu Korisnika, kao i sve druge podatke koje Korisnik dostavio ili koji su nastali izvršenjem usluga po osnovu ovog Ugovora.

Član 12.

Korisnik svojim potpisom na Izjavi potvrđuje da je upoznat sa svim informacijama koje su potrebne da se upozna sa uslovima pružanje Usluge kao i obaveznim elementima Ugovora, i to u primerenom roku pre zaključenja Ugovora, kao i da su mu na lokaciji Zastupnika TENFORE uručeni Nacrt ugovora i Prilozi.

Potpisivanjem Ugovora od strane Korisnika smatra se da je Ugovor zaključen, pod odložnim uslovom, da TENFORE odluči nakon uvida u kompletnu dokumentaciju dostavljenu od strane Korisnika, da li Korisnik ispunjava ponuđene uslove i obaveze za zaključenje ovog Ugovora koje proističi uz pozitivnih propisa, a pod kojima se naročito podrazumevaju propisi kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Korisnik i TENFORE obostrano potvrđuju da ukoliko nije ispunjen uslov iz stava 2. ovog člana Ugovora od strane Korisnika, smatraće se da ovaj Ugovor nije ni zaključen.

TENFORE i Korisnik su saglasni da ukoliko je ispunjen uslov za zaključenje Ugovora, datum stupanja na snagu ovog Ugovora smatraće se datum slanja obaveštenja putem sms poruke Korisniku od strane TENFORE, odnosno verifikacijom korisničkog naloga.

Potpisom ovog Ugovora Korisnik potvrđuje da prihvata skenirani potpis i pečat ovlašćenog lica TENFORE na ovom Ugovoru i da isti imaju dokaznu snagu i pravno dejstvo svojeručnog potpisa i originalnog pečata. Korisnik prihvata da ovako potpisan i pečatiran Ugovor od strane TENFORE ima punu pravnu valjanost i da to neće isticati kao razlog za poništavanje ovog Ugovora.

Član 13.

Ovaj Ugovor je sastavljen u 2 (dva) istovetna primerka, od kojih je po 1 (jedan) za svaku ugovornu stranu.

Andrijana Dragičević, direktor

potpis korisnika