

## OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE USLUGE WESTERN UNION ONLINE NOVČANE DOZNAKE

**Važno je da pročitate i razumete naše uslove i odredbe pre nego što ih prihvatite. One sadrže ograničenja u pogledu obaveza koje TENFORE i kompanija Western Union imaju prema vama, kao i ograničenja i izuzetke od odgovornosti koju snose TENFORE i kompanija Western Union za štete koje eventualno pretrpите kao rezultat korišćenja Western Union online novčane doznake. Ukoliko koristite Western Union® online novčanu doznaku, prihvatate da ćete poštovati ove uslove i odredbe, kao i sve primenjive zakone.**

**1. OPŠTI PODACI** - Uslugu Western Union ® online novčane doznake (dalje: Usluga online novčana doznaka) nudi TENFORE d.o.o. Beograd Platna institucija sa sedištem u Dobračinoj 60, 11000 Beograd, matični broj: 17327852, PIB: 101511791 (dalje: "TENFORE"), platna institucija koja je predstavnik Western Union (kao što je to dole opisano) i koja poseduje dozvolu za pružanje platnih usluga br. 700 izdatu od strane Izvršnog odbora Narodne banke Srbije po rešenju br. 83 od 28.09.2015. godine. TENFORE nudi Uslugu online novčane doznake u saradnji sa Western Union Network (France) SAS (dalje: "Western Union"). TENFORE nudi Uslugu online novčane doznake, u svoje ime i za svoj račun, u saradnji sa Western Union i na osnovu dozvole za korišćenje brenda Western Union®, kao i u saradnji sa ovlašćenim i registrovanim zastupnicima (dalje: "Zastupnici"). Nadzor nad poslovanjem TENFORE i pružanjem Usluge online novčane doznake u Republici Srbiji vrši Narodna banka Srbije, koja se nalazi na adresi Kralja Petra 12, 11000 Beograd. Više informacija možete dobiti na [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs).

**2. OPŠTI USLOVI** - Ovi uslovi za pružanje Western Union ® online novčane doznake objavljuju se na srpskom jeziku i definišu uslove pod kojima TENFORE i Zastupnici pružaju Uslugu online novčane doznake korisniku (platilac i/ili primalac plaćanja). Ovi uslovi zajedno sa Cenovnikom naknada za Uslugu online novčane doznake (u daljem tekstu: "Cenovnik") i Obaveštenjem o prikupljanju i obradi podataka o ličnosti za Western Union online novčanu doznaku čine Opšte uslove za pružanje usluge Western Union online novčane doznake (u daljem tekstu: "Uslovi").

TENFORE preuzima obaveze prema korisnicima samo na način i pod uslovima koji su predviđeni u ovim Opštim uslovima.

Korisnici Usluge online novčane doznake moraju da imaju najmanje 18 godina, da budu državljanin Republike Srbije i da imaju platnu karticu izdatu u Srbiji. Zaključenje ugovora (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) omogućava korisniku da vrši Uslugu online novčane doznake kontinuirano, putem internet prezentacije bez fizičkog prisustva na lokacijama TENFORE ili Zastupnika. Okvirni ugovor sa TENFORE, korisnik zaključuje na lokaciji Zastupnika, gde se sprovodi proces identifikacije u skladu sa zakonskim propisima.

Proces identifikacije vrši se uvidom u važeću ličnu ispravu( lična karta i pasoš), uz unos podataka koji su neophodni za kreiranje korisničkog naloga i buduće kontinuirano pružanje Usluge online novčane doznake u smislu pojedinačnih platnih transakcija online novčane doznake (u daljem tekstu: Online novčana doznaka). Nakon zaključenja Okvirnog ugovora, korisniku će biti omogućeno korišćenje korisničkog naloga na internet prezentaciji, u skladu sa Opštim uslovima i Uslovima i odredbama registracije Korisničkog naloga na Veb-sajtu, koji su sastavni deo Okvirnog ugovora. Po isteku roka važenja lične isprave na osnovu koje je izvršena identifikacija pružanje Online novčane doznake, korisniku će biti onemogućeno korišćenje korisničkog naloga na internet prezentaciji dok ne izvrši ponovnu identifikaciju na lokacijama Zastupnika, odnosno dok ne dostavi potrebnu dokumentaciju u pogledu nastalih promena. Ukoliko TENFORE ne može sa sigurnošću da pribavi adekvatne dokaze o identitetu korisnika nema obavezu da izvrši pojedinačnu platnu transakciju Online novčane doznake. Spisak Zastupnika, sa adresama i radnim vremenom, kod kojih se može izvršiti identifikacija se nalazi na internet stranici [https://www.tenfore.rs/lokacije.html?sending\\_online=3#mapHash](https://www.tenfore.rs/lokacije.html?sending_online=3#mapHash)

Iznos pojedinačne novčane doznake dnevno Online novčane doznake limitiran je na 200.000,00 dinara.

**3. USLUGA I SAGLASNOST** - Zaključenjem Okvirnog ugovora sa TENFORE, korisnik stiče mogućnost da preko svog korisničkog naloga na internet prezentaciji vrši više Online novčanih doznaka, uz poštovanja ograničenja u pogledu maksimalnog dnevnog iznosa od 200.000,00 RSD.

TENFORE će pre zaključenja Okvirnog ugovora, u primerenom roku, korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje Online novčane doznake Saglasnost na izvršenje Online novčane doznake koja se izvršava na osnovu

Okvirnog ugovora, korisnik, u svojstvu platioca, daje unosom podataka sa platne kartice putem korisničkog naloga na internet prezentaciji i izborom opcije Nastavi kojom se potvrđuje plaćanje za izvršenje svake pojedinačne transakcije.

Davanjem saglasnosti TENFORE na gore navedeni način smatraće se da je korisnik pročitao Okvirni ugovor i njegove Priloge, razumeo njihovu sadržinu, i da je saglasan sa istima, uključujući i način i uslove kreiranja korisničkog naloga i izvršenja pojedinačnih Online novčanih doznaka i Obaveštenje o prikupljanju i obradi podataka o ličnosti za Western Union online novčanu doznaku. Saglasnost data na napred navedeni način, predstavlja odobrenu platnu transakciju, tj. Online novčanu doznaku.

TENFORE će izvršiti Online novčanu doznaku samo ukoliko je korisnik dao saglasnost na navedeni način. Ukoliko ne postoji saglasnost korisnika za izvršenje Online novčane doznake, ista neće biti izvršena.

Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka koje daje radi kreiranja korisničkog naloga i izvršenja Online novčane doznake. Korisnicima su na raspolaganju ovi Opšti uslovi na internet stranici [www.westernunion.rs](http://www.westernunion.rs).

**4. INFORMACIJE NAKON IZVRŠENJA** - TENFORE se obavezuje da odmah nakon izvršenja Online novčane doznake na profilu korisnika učini lako dostupnim, putem Potvrde, informacije o:

- 1) referentnoj oznaci i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je zadužen platni račun primaoca plaćanja ili u valuti u kojoj su novčana sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja;
- 3) iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje Online novčane doznake, a ako TENFORE zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- 4) ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta kao i iznos Online novčane doznake nakon zamene valute;
- 5) datum prijema Naloga za slanje novca.

TENFORE je dužan da korisniku na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja informacije iz ovog stava o izvršenim pojedinačnim platnim transakcijama.

**5. ROK IZVRŠENJA** -TENFORE ne otvara korisnicima platne račune. TENFORE vrši prijem platnih naloga za izvršenje Online novčanih doznaka 24 časa putem korisničkog naloga na internet prezentaciji. Smatra se da je platni nalog za izvršenje pojedinačne platne transakcije primljen kada TENFORE primi nalog za slanje novca sa korisničkog naloga platioca, a nakon izvršene autorizacije od strane izdavaoca platne kartice.

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.

Online novčane doznake su obično dostupne za isplatu primaocu plaćanja u roku od nekoliko minuta, ipak, isplata može biti odložena, odnosno usluga nedostupna usled određenih uslova pojedinačne platne transakcije, a naročito iznosa koji je predmet Online novčane doznake, zemlje prijema Online novčane doznake, dostupnosti valute plaćanja, regulatornih zahteva, zahteva identifikacije, radnog vremena lokacije partnera Western Union i Zastupnika, razlike u vremenskim zonama ili izboru odložnih opcija.

Maksimalan vremenski rok za obradu isplatne Online novčane doznake je 15 minuta.

Ukoliko je Online novčane doznake povezane sa računom dostupna uobičajeno izvršenje traje najviše 5 radnih dana pod uslovima iz ove tačke i tačke broj 7 ovih Uslova. Maksimalno vreme izvršenja online novčane doznake na mobilne novčanike, koja je dostupna u ograničenom broju zemalja, je 15 minuta pod uslovim iz ove tačke i tačke broj 7 ovih Uslova.

TENFORE zadržava pravo da u vanrednim situacijama odstupa od navedenih rokova. Vanrednom situacijom smatra se bilo koja situacija koja je posledica više sile zbog kojeg TENFORE nije u tehničkoj mogućnosti da izvrši Online novčanu doznaku, u skladu sa zakonom. TENFORE se oslobađa odgovornosti za produženje roka izvršenja ili neizvršenje Online 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 Online 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 Online novčane doznake. TENFORE, Zastupnici, Western Union i njegovi partneri 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 17. ovih Uslova.

Smatraće se da je TENFORE izvršio pojedinačnu platnu transakciju Online novčane doznake, kada je iznos Online novčane doznake stavila na raspolaganje Western Union i njegovim partnerima i Zastupnicima, tako da primalac plaćanja može podići sredstva (koja su predmet konkretne transakcije Online novčane doznake), davanjem, odnosno prezentovanjem potrebnih podataka i dokumenata predstavnicima Western Union i njegovim partnerima i Zastupnicima u vezi konkretne transakcije Online novčane doznake, a koje podatke je dobio od platioca.

**6. ISPLATA** - Usluga se pruža isplatom sredstava, i to gotovinom na isplatnoj lokaciji partnera ili direktno na bankovni račun ili mobilni telefon, tamo gde je to dostupno. Online novčane doznake se obično isplaćuju gotovinski, ali pojedini partneri Western Union će izvršiti isplatu primaocu plaćanja čekom ili kombinacijom gotovine i čeka, ili mogu ponuditi, ili primalac plaćanja može izabrati druge načine prijema sredstava, a neke Online novčane doznake mogu se uplatiti na račun. Sve gotovinske isplate i drugi načini prijema sredstava zavise od raspoloživosti. Radi omogućavanja isplate Online novčanih doznaka primalac plaćanja mora da pokaže identifikacioni dokument i da dostavi partnerima Western Union sve detalje o Online novčanoj doznaci koje zahteva Western Union, TENFORE i/ili partneri Western Union, uključujući i ime platioca i primaoca plaćanja, zemlju porekla, kontrolni broj Online novčane doznake (MTCN), približan iznos i druge uslove ili zahteve koji važe na lokaciji Institucije, Zastupnika ili partnera Western Union.

Platilac ovim ovlašćuje TENFORE, Western Union i njegove partnere da poštuju izbor načina prijema novca primaoca plaćanja, čak i ako se on razlikuje od izbora platioca. Online novčana doznaka će biti isplaćena u gotovini licu koje Western Union, ili njihovi partneri smatraju ovlašćenim za prijem Online novčane doznake, nakon provere identiteta uvidom u identifikaciona dokumenta, u skladu sa važećim propisima. Isplata Online novčane doznake primaocu plaćanja se može izvršiti čak i kada nalog za slanje novca sadrži manje slovne greške.

Western Union, kao ni njegovi partneri neće porediti nalog za slanje novca sa nalogom za prijem novca kako bi proverili adresu koja je data za primaoca plaćanja. Platioci mogu imati mogućnost da postavite test pitanje i u kom slučaju se i od primaoca plaćanja može tražiti da da odgovor. Test pitanje i odgovor su obavezni za sve Online novčane doznake za Južnu Afriku. Test pitanja ne predstavljaju dodatno obezbeđenje i ne mogu se koristiti za vremensko regulisanje ili odlaganje isplate Online novčane doznake i zabranjena su u pojedinim zemljama.

**7. OGRANIČENJA** - Važeći propisi zabranjuju platnim institucijama koje se bave pružanjem usluga novčanih doznaka da posluju sa određenim pojedincima i zemljama. Od TENFORE, Zastupnika, Western Union i njegovih partnera 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 plaćanja, TENFORE, Zastupnici, Western Union i njegovi partneri su u obavezi da istraže transakciju (predmetnu Online 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 Online novčane doznake u odnosu na maksimalno vreme izvršenja koje je naznačeno u tački 5 ovih Uslova.

Ovo je zakonska obaveza za sve Online novčane doznake koje realizuju TENFORE, Zastupnici, Western Union i njegovi partneri. 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. NAKNADE** - Naknade za izvršenje Usluge sadržane su u Cenovniku koji je sastavni deo Opštih uslova i nalazi se na internet prezentaciji [www.tenfore.rs](http://www.tenfore.rs). Informacije o naknadi za izvršenje pojedinačne Online novčane doznake se prikazuju platiocu pre nego što dovrši nalog za izvršenje pojedinačne Online novčane doznake. Naknade za izvršenje Online novčane doznake su navedene u polju „Slanje novca“ na stranici: [www.westernunion.rs](http://www.westernunion.rs), u vidu rezimea naknada i prikazuju se kada se unese odredišna zemlja i iznos koji treba da se prenese uz unos opcije za prijem, a pre davanja saglasnosti na izvršenje pojedinačne platne transakcije.

Platilac snosi sve troškove neophodne za izvršavanje Online novčane doznake, osim ako primenjivi zakon u određenoj zemlji ne nalaže drugačije. U slučaju da primenjivo zakonodavstvo to nalaže, izvršenje Online novčane doznake može da podleže lokalnim porezima i naknadama za usluge.

**9. VALUTE** - Isplata Online novčanih doznaka uobičajeno će biti izvršena u valuti zemlje primaoca plaćanja (u nekim zemljama isplata je moguća samo u američkim dolarima ili drugoj alternativnoj valuti). Pored naknade za izvršenje Online novčane doznake koja važi za svaku Online novčanu doznaku i ukoliko valuta koju platilac prilikom davanja naloga za slanje

odobri putem svog korisničkog naloga nije valuta koju primalac plaćanja treba da primi, valuta se konvertuju po trenutnom kursu za konverziju valuta Western Union.

Konverzija valute će biti izvršena u vreme transfera (tj. slanja Online novčane doznake), a primalac plaćanja 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 plaćanja, 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 Online novčane doznake od strane primaoca plaćanja. 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 kursom 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 zadržaće Western Union (a u nekim slučajevima, partneri Western Union), pored naknada za izvršenje Online novčane doznake. Dodatne informacije o deviznim kursovima za specifične zemlje primaoca plaćanja mogu se dobiti pozivanjem na broj naveden u tački 17. ovih Uslova.

**9.1** Slanje i prijem u zemljama koje obezbeđuju plaćanje u više valuta: Platioci moraju odabrati valutu plaćanja primaocu plaćanja prilikom slanja Online novčane doznake. Naknada za izvršenje Online novčane doznake i novac koji Western Union (ili partneri Western Union, provajderi mobilne telefonije i) zaradi kada konvertuje sredstva u stranu valutu može se razlikovati u zavisnosti od odabrane valute plaćanja.

U nekim zemljama, moguće je odabrati isplatu sredstava u valuti koja se razlikuje od valute koju je odabrao platilac. Western Union ili predstavnici Western Union, provajderi mobilne telefonije, mogu ostvariti dodatnu zaradu kada se vaša sredstva konvertuju u valutu koju izabere primalac plaćanja.

**9.2** SMS – Gde je to dostupno, Western Union ili TENFORE mogu ponuditi besplatno SMS obaveštenje kako bi se stavilo do znanja da je Online novčana doznaka preuzeta od strane primaoca plaćanja (za platioca) ili da su sredstva raspoloživa za preuzimanje (za primaoca Online novčane doznake). Troškovi koje zaračunava TENFORE su isključiva odgovornost platioca ili primaoca plaćanja. U meri u kojoj je to dozvoljeno zakonom, SMS će biti poslat na broj mobilnog telefona platioca odnosno primaoca plaćanja koji je dat prilikom unosa podataka na korisničkom nalogu (za platioca) i prilikom slanja pojedinačne Online novčane doznake (za primaoca Online novčane doznake). 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 koji je u njihovom vlasništvu.

**9.3** ONLINE NOVČANE DOZNAKE NA RAČUN –Gde je to dostupno, Western Union može omogućiti slanje Online novčane doznake na bankarski ili drugi račun, mobilni telefon (MMT), mWallet ili sl. U tom slučaju, primalac plaćanja može biti izložen dodatnoj naknadi za prijem sredstava na ovaj način. Online novčane doznake treba poslati na račun u lokalnoj valuti (primaoca plaćanja), u suprotnom platna institucija primaoca plaćanja može konvertovati sredstva po svom kursu ili odbiti transakciju. Ugovorom primaoca plaćanja sa njegovim provajderom mobilne telefonije, mWallet-a, bankom ili drugim provajderom računa (dalje: pružaoci finansijskih usluga) 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 plaćanja, Online novčana doznaka će biti odobrena na broj računa koji je dostavio platilac.

Western Union može ostvariti zaradu od naknada za korišćenje računa. U meri u kojoj je to dozvoljeno važećim zakonima, TENFORE, Zastupnici, Western Union i njegovi partneri 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 plaćanja ili njegovog posrednika.

**10. OPOZIV** - Platilac može opozvati platni nalog za izvršenje Online novčane doznake u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga, pisanim, elektronskim putem Instituciji. Platni nalog za izvršenje Online novčane doznake smatra se neopozivim nakon što ga je TENFORE primio.

Po nastupanju neopozivosti platnog naloga, isti može biti opozvan samo ukoliko se TENFORE i platilac tako dogovore u pisanom obliku. Ukoliko do opoziva dođe na gore navedeni način, iznos Online novčane doznake (bez naknade za izvršenje opozvane Online novčane doznake) biće vraćen platiocu na njegov pisani zahtev, pod uslovom da primaocu plaćanja isplata nije izvršena. Izuzetno, platiocu će biti vraćena i naknada za izvršenje opozvane Online novčane doznake, ukoliko Online novčana doznaka nije bila raspoloživa primaocu plaćanja 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, Western Union ili njegovih partnera, kao što su vremenske neprilike ili kvar u telekomunikacijama, kao i u drugim, zakonom predviđenim slučajevima). TENFORE ima pravo da naplati naknadu za opoziv platnog naloga, nakon nastupanja njegove neopozivosti.

**11. Odgovornost - TENFORE, zastupnici, Western Union i njegovi partneri ne garantuju isporuku ili valjanost bilo koje robe ili usluge plaćene putem online novčane doznake. Podaci o online novčanoj doznaci platioca (uključujući MTCN broj) su poverljivi i platilac ne treba da ih deli sa trećim licem koje nije primalac plaćanja.**

**Platilac se upozorava da ne šalje novac licu koje ne poznaje. TENFORE, zastupnici, Western Union i njegovi partneri ni u kom slučaju neće snositi bilo kakvu odgovornost i ukoliko platilac saopšti podatke o online novčanoj doznaci bilo kom licu koje nije primalac plaćanja. TENFORE snosi odgovornost prema korisniku za pružanje usluge online novčane doznake od strane TENFORE. U meri u kojoj je to dozvoljeno važećim propisima, TENFORE će biti odgovoran, za štetu usled kašnjenja, neplaćanja ili neisporučivanje bilo koje dodatne poruke, bilo da je do toga došlo običnom nepažnjom njegovih zaposlenih ili zastupnika ili na drugi način, samo do iznosa od US \$500 u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS-a (pored povraćaja iznosa online 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.**

Kada partneri Western Union prihvataju ček, kreditnu ili debitnu karticu ili drugi bezgotovinski oblik plaćanja, ni TENFORE, ni zastupnici, ni Western Union ni njegovi partneri ne preuzimaju nikakvu obavezu u pogledu obrade ili isplate online novčane doznake ukoliko je taj oblik plaćanja nenaplativ, niti oni preuzimaju odgovornost za štetu koja nastane iz neplaćanja te online novčane doznake usled takve nenaplativosti.

TENFORE, zastupnici, Western Union i njegovi partneri mogu odbiti da pruže uslugu bilo kom licu, u slučaju da za to postoji opravdan razlog, u skladu sa zakonom.

**12.** TENFORE i Western Union ne mogu preuzeti odgovornost za izabrane usluge korisnika koji se odnosi na usluge od strane pružaoca telekomunikacionih usluga (za uslugu interneta ili nekog drugog softvera), pružaoca finansijskih usluga (izdavalac platne kartice), itd:

- a. greške u funkcijama komunikacije nad kojima TENFORE i Western Union nemaju kontrolu;
- b. gubitak podataka ili kašnjenja u prenosima do kojih dolazi usled korišćenja usluge dobavljača interneta ili internet pregledača ili nekog drugog softvera nad kojim TENFORE i Western Union nemaju kontrolu;
- c. usluge koje pruža Vaš izdavalac platne kartice;
- d. viruse koji potiču od trećih strana;
- e. greške na internet prezentaciji Western Union ili u okviru Western Union usluge na mreži koje su rezultat nepotpunih ili pogrešnih informacija koje ste naveli Vi ili treće lice;
- f. neovlašćenu upotrebu ili presretanje informacija pre njihovog stizanja na internet prezentaciju; ili
- g. neovlašćenu upotrebu podataka ili neovlašćeno pristupanje podacima koji su vezani za Vas ili Vaše pojedinačne platne transakcije koje TENFORE obrađuje, osim u slučaju da su takva upotreba ili pristup posledica nemara platne institucije TENFORE ili Western Union.

**12.1.** TENFORE nema obavezu da inicira ili izvrši Uslugu ako:

- a. ne može da dobije adekvatne dokaze o Vašem identitetu;
- b. TENFORE ili Western Union imaju razlog da veruju da su informacije o pojedinačnoj Online novčanoj doznaci netačne, neovlašćene ili falsifikovane;

Ni TENFORE ni Western Union ne preuzimaju nikakvu odgovornost za gubitak ili štetu prouzrokovanu Vama ili bilo kojoj trećoj strani usled neplaćanja ili zakasnelog plaćanja transfera novca primaocu ili ako Western Union Online usluga ne uspe ili odbije da izvrši Online novčanu doznaku zbog bilo koje od ovih slučajeva.

**12.2.** TENFORE ima pravo da odbije da pruži Online novčanu doznaku, bilo delimično ili u celini, odnosno da otkáže ili suspenduje pojedinačnu platnu transakciju u slučaju da ona predstavlja kršenje Opštih uslova ili primenjivog zakona, sudskog naloga ili zahteva regulatornog tela, odnosno nekog drugog organa koji ima nadležnost nad TENFORE, ili ako TENFORE i Western Union smatraju da je takav korak neophodan da bi se zaštitili interesi platne institucije TENFORE ili Western Union.

Ako TENFORE odbije da Vam pruži Online novčanu doznaku (delimično ili u celosti) iz bilo kojeg od prethodno navedenih razloga, obavestićemo Vas o tome ako je to moguće i navešćemo razloge za to odbijanje (osim ukoliko obaveštavanje nije u suprotnosti sa zakonom). Korisnik može dobiti odgovor o razlozima za odbijanje Online novčane doznake pozivajući

odeljenje za korisničku podršku (pogledajte odredbu 17.). Korišćenje Online novčane doznake u bilo koje zabranjene svrhe predstavlja kršenje Opštih uslova i Okvirnog ugovora.

**12.3.** TENFORE ima apsolutno diskreciono pravo da nametne ograničenja iznosa pojedinačnih platnih transakcija, bilo na bazi pojedinačnih platnih transakcija ili objedinjeno. Iznos pojedinačne platne transakcije ograničen je na način predviđen članovima 2. i 3. ovih Uslova.

**12.4.** TENFORE i Western Union usled određenih okolnosti mogu delimično ili u potpunosti da prestanu da upravljaju internet prezentacijom kompanije Western Union ili Online novčanom doznakom ako nas okolnosti van naše kontrole primoraju da preduzmemo takve mere, pa shodno tome smatramo prikladnim termin („viša sila“). Ako se usluge koje se pružaju na internet prezentaciji kompanije Western Union putem Online novčane doznake prekinu iz bilo kog razloga (bilo da ih prekine TENFORE ili Western Union, nezavisni dobavljač ili da se prekinu na neki drugi način), TENFORE i Western Union će preduzeti odgovarajuće mere kako bi trajanje tog prekida sveli na minimum.

**12.5.** Naša komunikacija sa Vama vrši se u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora.

### **13. OBAVEZE KORISNIKA**

**13.1.** Saglasni ste sa tim da nakon potvrde (biranjem opcije Nastavi) vaš izdavalac kartice zaduži iznos Online novčane doznake i naknadu za izvršenje u skladu sa Cenovnikom, odnosno da se taj iznos prenese sa Vašeg bankovnog računa na račun platne institucije TENFORE pre nego što TENFORE izvrši prenos ili bilo koju drugu transakciju. Pre konačnog odobrenja pojedinačne platne transakcije bićete obavešteni o tačnom iznosu za koji će Vaš Izdavalac kartice izdati platnoj instituciji TENFORE ili koji će platnu instituciju TENFORE zadužiti sa Vašeg bankovnog računa.

**13.2.** Saglasni ste sa sledećim uslovima i prihvatate ih:

- a. *Informacije koje navodite da biste obavili prenos novca su istinite, tačne, aktuelne i potpune.*
- b. *TENFORE ili Western Unionu ćete dostaviti sve informacije ili dokumentaciju o identitetu, za verifikaciju ili dodatne podatke koje TENFORE ili Western Union eventualno zatraže.*
- c. *Podatke o pojedinačnoj platnoj transakciji (iznos novca, Vaše ime i zemlju, ime primaoca plaćanja i MTCN) smete da podelite samo sa primaocem plaćanja. Dužni ste da obezbedite da nijedno treće lice ne može neovlašćeno da pristupi tim informacijama. Preporučujemo da novac prenosite samo primaocima plaćanja koje lično poznajete.*
- d. *Nećete koristiti nijednu alatku za anonimizaciju koja pokušava da ometa praćenje Vaših aktivnosti.*
- e. *Nećete koristiti Uslugu za zabranjene svrhe.*
- f. *U okvirima Okvirnog ugovora nećete pokretati pojedinačne platne transakcije Online novčane doznake koji krše ove Opšte uslove, niti bilo koja druga ograničenja upotrebe ili uslove korišćenja koji su navedeni na internet prezentaciji kompanije Western Union.*
- g. *Lično ste odgovorni za očuvanje bezbednosti Vaše lozinke i korisničkog imena, u skladu sa odredbom 14. u nastavku.*

**13.3.** U slučaju gubitka, krađe, kopiranja ili zloupotrebe podataka o pojedinačnoj platnoj transakciji (pogledajte prethodno navedenu odredbu 13.2.c) dužni ste da odmah obavestite TENFORE ili Western Union telefonom (pogledajte odredbu 17.). Sve do trenutka dok TENFORE ili Western Union ne budu obavešteni, Vi snosite odgovornost prema platnoj instituciji TENFORE i Western Unionu za štete koje nastanu usled nepropisne upotrebe podataka o pojedinačnoj platnoj transakciji ako ste te informacije preneli bilo kojoj osobi koja nije primalac plaćanja ili ako ste omogućili nepropisnu upotrebu instrumenta plaćanja sa namerom da izvršite prevaru ili ako ste svoju dužnost da čuvate informacije prekršili slučajno ili usled nemara. Nakon što TENFORE potvrdi prijem obaveštenja, oslobođeni ste svake dalje odgovornosti, osim u slučaju da ste doprineli zloupotrebi sa namerom da izvršite prevaru. Ukoliko saznate za prenos novca koji niste Vi ovlastili ili koji je izvršen greškom, o tome ćete odmah obavestiti TENFORE.

**13.4.** Saglasni ste sa tim i prihvatate da možemo da prosledimo sve podatke o Vama i primaocu plaćanja ili o Online novčanoj doznaci koju smo Vam pružili, ako je to potrebno, nadležnim državnim organima:

- a. *ako nam zakon to nalaže; ili*
- b. *ako verujemo da bi takvo otkivanje moglo da pomogne u sprečavanju prevare, pranja novca ili drugih zločina.*

**13.5.** Dužni ste da se uverite da su svi podaci tačni pre nego što inicirate izvršenje pojedinačne platne transakcije. Nakon slanja zahteva za pojedinačnu platnu transakciju, obično nije moguće da se podaci zahteva izmene. Imaćete priliku da pregledate i potvrdite sve podatke transakcije pre slanja.



## **14. LOZINKA I BEZBEDNOST**

Pre izvršenja svake Online novčane doznake, od Vas će se tražiti da navedete korisničko ime i lozinku koje ste dobili u skladu sa Opštim uslovima i odredbama registracije korisničkog naloga na Veb – sajtu. Korisničko ime i lozinku ne sme da koristi niko osim Vas. Dužni ste da vodite računa o bezbednosti Vašeg korisničkog imena lozinke, kao i o svim pojedinačnim platnim transakcijama koje se sprovode pomoću Vaše lozinke ili korisničkog imena. **NIKADA NEMOJTE DA OTKRIVATE LOZINKU DRUGIMA I NEMOJTE DA JE ZAPISUJETE NIGDE!** Pristajete na to da telefonom (pogledajte odredbu 17.) odmah obavestite TENFORE u slučaju da neko neovlašćeno upotrebi Vašu lozinku ili korisničko ime ili ako dođe do nekog drugog kršenja bezbednosti. Nakon što nas obavestite o neovlašćenom korišćenju Vaše lozinke ili korisničkog imena, odmah ćemo preduzeti sve neophodne korake da bismo sprečili dalje korišćenje tih informacija. Pokretanje tih koraka ne prebacuje odgovornost na TENFORE ili Western Union za eventualne gubitke ili štete koje ste pretrpeli usled toga što niste ispunili svoje dužnosti u skladu sa ovim paragrafom.

## **15. ZAŠTITA PODATAKA**

Podaci o ličnosti korisnika se obrađuju u skladu sa važećim propisima u oblasti zaštite podataka. Rukovaoci podataka su TENFORE Western Union i Partneri (videti dodatne pojedinosti u tački 1. ovih Uslova, a u daljem tekstu: Rukovaoci). Davanjem saglasnosti za izvršenje novčane doznake potpisivanjem Okvirnog ugovora, 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. Korisnik ima pravo da opozove pristanak za obradu podataka u svakom trenutku.

Prikupljanje i obrada podataka o ličnosti obavlja se u skladu sa ovim članom Opštih uslova i Obaveštenjem o obradi i prikupljanju podataka o ličnosti za Western Union online novčanu doznaku.

Prikupljanje ličnih podatke korisnika i informacije se koriste za svrhu pružanja usluge Online novčane doznake, kao i za svrhu vođenja administracije i poslovnih knjiga rukovalaca, pružanje podrške korisniku u vezi pravilnog izvršenja usluge novčane doznake, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, usklađivanja poslovanja sa važećim propisima i ispunjavanje pravnih obaveza rukovalaca, 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 na osnovu pisane saglasnosti.

Rukovaoci mogu takođe pružiti informacije i podatke drugim pravnim licima koji rukovaocima omogućavaju izvršenje usluge Online novčane doznake (npr. provajderi usluga trećeg lica i sl.), ukoliko za to postoji legitimni interes, razumna potreba i samo u meri potrebnoj da bi izvršilo ili pomoglo izvršenje usluge Online novčane doznake ili ostvarila bilo koja svrha navedena u ovoj tački. Rukovaoci mogu da otkriju lične podatke korisnika, uključujući bez ograničenja ime, broj identifikacionog 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 sprečavanja izvršenja krivičnih dela, uključujući i pranje novca i druge kriminogene aktivnosti.

**16. PRAVA KORISNIKA** - Ovi Opšti 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 Okvirnog ugovora, u smislu tačke 3. ovih Uslova i odmah nakon izvršenja Online 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 Opštim uslovima.

**17. ODNOSI SA KLIJENTIMA** – Ukoliko imate određeno pitanje ili zahtev u pogledu pružanja Online novčane doznake uopšteno ili u pogledu konkretne pojedinačne platne transakcije, molimo vas pozovite broj +381 (0)11 333 4 999. 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 Online novčane doznake, kao i adrese za komunikaciju sa TENFORE, korisnik može pronaći na elektronskoj adresi – [www.tenfore.rs](http://www.tenfore.rs). TENFORE neće naplaćivati naknadu za pružanje informacija koje je dužan da pruži bez naknade, u skladu sa zakonskim propisima i ovim Uslovima.

**18. 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.

## **19. INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO**

Internet prezentacija kompanije Western Union i Online novčana doznaka, njihov sadržaj i celokupno intelektualno vlasništvo koje tu spada i koje je u njima sadržano (uključujući autorska prava, patente, prava na baze podataka, zaštićene žigove i žigove usluga) vlasništvo su kompanije Western Union, partnera kompanije Western Union ili trećih lica. Sva prava na internet prezentaciji kompanije Western Union i Online novčanu doznaku ostaju u našem vlasništvu i/ili u vlasništvu partnera kompanije Western Union ili trećih strana. Internet prezentacija kompanije Western Union i Usluge online novčane doznake moraju da se koriste isključivo za svrhe koje su dozvoljene ovim Opštim uslovima i koje su opisane na internet prezentaciji. Imate pravo da pregledate i sačuvate primerak stranica internet prezentacije kompanije Western Union za ličnu upotrebu. Bez našeg izričitog pismenog odobrenja, nemate pravo da kopirate, objavljujete ili menjate internet prezentaciju kompanije Western Union, Usluge Online novčane doznake ili njihove delove, niti da kreirate izvedene radove iz njih, učestvujete u njihovoj dodeli ili prodaji, da ih objavljujete na internetu, niti da ih koristite u bilo kom drugom obliku za bilo koju javnu ili komercijalnu svrhu. Nemate pravo: (a) da koristite robota, pauka, program za skrejpung ili bilo koji dugi automatizovani program za pristupanje internet prezentaciji kompanije Western Union i Usluge i/ili (b) da uklanjate ili menjate informacije vezane za autorska prava i zaštićene žigove ili vlasničke informacije objavljene na Veb-sajtu kompanije Western Union (ili na štampanim stranicama Internet prezentacije). Ime Western Union i sva druga imena, kao i vlasničke oznake proizvoda i usluga kompanije Western Union imenovanih na internet prezentaciji kompanije Western Union isključivi su brendovi kompanije Western Union, partnera kompanije Western Union ili trećih strana. Drugi proizvodi, usluge ili oznake kompanija koji se pojavljuju na internet prezentaciji mogu da budu zaštićeni žigovi svojih vlasnika.

## **20. VEZE DO DRUGIH INTERNET PREZENTACIJA**

Internet prezentacija kompanije Western Union može da sadrži veze i upućivanja na druge sajtove i resurse na internetu (www) („Povezani sajtovi“). Veza do nekog Povezanog sajta ne podrazumeva da TENFORE ili Western Union odobravaju resurse ili sadržaje trećih strana niti da saradjemo sa njima. Veze ne impliciraju da je kompanija Western Union u partnerskom ili poslovnom odnosu sa trećim stranama ili da ima zakonsko ovlašćenje da koristi neki zaštićeni žig, trgovački naziv, logotip ili simbol autorskih prava koji je prikazan ili kojem se pristupa putem veze, niti da su eventualni Povezani sajtovi ovlašćeni da koriste bilo koji zaštićeni žig, trgovački naziv, logotip ili simbol autorskih prava kompanije Western Union. Sve nedoumice povodom nekog Povezanog sajta bi trebalo da uputite administratoru ili veb-masteru tog Povezanog sajta. Western Union ne daje tvrdnje ili garancije vezane za preciznost ili pouzdanost bilo kog saveta, mišljenja, izjave ili neke druge informacije koja se prikazuje ili distribuira putem Povezanih sajtova i izričito ih se odriče. Ovim putem prihvataete isključivi rizik za oslanjanje na bilo koje mišljenje, savet ili informaciju koji su prikazani ili na neki drugi način dostupni putem bilo kojeg Povezanog sajta.

**Autorska prava 2021 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Sva prava zadržana.**

***Važno obaveštenje: uslovi pod kojima se pruža usluga online novčane doznake nalaze se u ovom dokumentu. U obavezi ste da pre davanja saglasnosti za izvršenje transakcije, pročitate i razumete ove opšte uslove, a naročito one koje se tiču uslova za isplatu online novčane doznake, ograničenja odgovornosti i zaštite podataka. Pored zarade kroz ubiranje naknada za vršenje usluga novčanih doznaka, Western Union i partneri 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 online novčane doznake, a koje se nalaze u ovim opštim uslovima. Zaštite 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 online novčane doznake trećem licu, osim primaocu plaćanja.***

**Opšti uslovi pružanje usluge Western Union online novčane doznake važe od 19.04.2021. godine.**