

## **OPŠTE ODREDBE I USLOVI KOJI SE PRIMJENJUJU NA WESTERN UNION® – USLUGU NOVČANIH DOZNAKA (“USLUGA”)**

Uslugu pruža Montenegro Transfers doo Podgorica (“Platna Institucija” ili “Pružalac usluge”) u saradnji sa Western Union Network (Ireland) Limited (“Western Union”) putem mreže ovlašćenih agenata (“Agenti”) na teritoriji Crne Gore. Western Union, društvo kćer Western Union Company, irsko je trgovačko društvo sa sjedištem u Unit 9, Richview Office Park, Clonskeagh, Dublin 14, Irska.

Platna Institucija je privredno društvo sa registrovanim sjedištem na adresi: Hercegovačka br. 32, 81000 Podgorica, Crna Gora. Može se kontaktirati na tel. +382 (0)20 321 321 ili na e mail: [info@montenegrotransfers.me](mailto:info@montenegrotransfers.me). Registrovana je i pod nadzorom Centralne Banke Crne Gore (CBCG). Pružalac usluge je upisan u Registar platnih institucija Rješenjem od 26.03.2015. godine, O.br. 0101-4014/70-3. Informaciju o tome možete dobiti na [www.cbcg.me](http://www.cbcg.me) - Registar Platnih Institucija i njihovih Agenata.

Platna Institucija, u saradnji sa Western Unionom, nudi nacionalnu i međunarodnu platnu transakciju izvršavanja novčanih doznaka (dalje: Usluga). Za korišćenje Usluge morate biti punoljetni. Svaka novčana doznaka dobija svoj jedinstveni kontrolni broj (“MTCN”).

Ispunjavanjem obrasca “Slanje novca” ili “Prijem novca”, uplatom sredstava za slanje, neophodnom identifikacijom pošiljaoca/primaoca novčane doznake, kao i potpisom ovog obrasca dajete saglasnost za isplatu/slanje novčane doznake. Prije slanja novčane doznake bićete obaviješteni o maksimalnom vremenu potrebnom za izvršenje, o naknadi koja će biti naplaćena, te o kursu koji će se primijeniti na transakciju na isti način koji je korišćen za davanje naloga za novčanu doznaku. Vaša obaveza, kao Platioca (u daljem tekstu: Pošiljaoca), je da primaoca obavijestite o novčanoj doznaci uključujući i o imenu i prezimenu pošiljaoca, zemlji porijekla, imenu i prezimenu primaoca, približnom iznosu, kontrolnom broju novčane doznake (dalje: “MTCN”) te bilo kojim drugim uslovima i zahtjevima koji su primjenjivi na lokaciji gdje se pruža Usluga. Sve naknade i troškove Usluge snosi Pošiljalac.

**Uslovi plaćanja i odgovornost** – međunarodna doznaka prijema novca će se isplatiti fizičkom licu koga Pružalac usluge, Western Union ili njegovi Agenti smatraju ovlašćenim da primi novac nakon uvida u identifikacioni dokument. Isplata se može izvršiti samo nakon što primalac da podatke o transakciji koje traži Pružalac usluge/Western Union, a posebno uplaćeni iznos, ime i prezime pošiljaoca, MTCN, kao i zemlju iz koje je poslat novac.

Smatra se da je Pružalac usluge/Western Union ispunio svoju obavezu prema Vama, kao pošiljaocu u trenutku kada je preneseni iznos novca isplaćen osobi koja je navela gore navedene podatke o transakciji i koja se identifikovala na odgovarajući način putem identifikacionog dokumenta i/ili test pitanja, ukoliko je isto primjenjivo, kao primalac koga ste Vi imenovali. Pružalac usluge/Western Union će ispitati: podatke o transakciji koje je naveo primalac,

predočeni identifikacioni dokument s dužnom pažnjom, pa će odbiti isplatu ukoliko postoji osnovana sumnja u autentičnost navedenog identifikacionog dokumenta.

Vaša je obaveza da osigurate da su podaci koje dajete tačni, potpuni i čitljivi. Takođe, morate preduzeti korake kako bi osigurali da samo primalac ima saznanja o podacima koji se odnose na transakciju, kao npr. Vaše ime i prezime, te ime i prezime primaoca, MTCN i/ili iznos novčane pošiljke.

Pružalac usluge/Western Union preporučuje da se prenos novca obavlja samo s osobama koje poznajete. Zapamtite da transfer novca može biti isplaćen primaocu u kratkom vremenskom periodu, a nakon što se novac isplati, nije moguće dobiti povraćaj od Western Uniona, čak iako je transfer bio posljedica prevare. Pružalac usluge/Western Union ne prihvata niti garantuje za dostavu ili svojstva robe ili usluga koje se plaćaju korišćenjem Usluge.

Redovne novčane doznake su uobičajeno dostupne za isplatu unutar roka od nekoliko minuta, osim ako je odabrana usluga "Idući dan" ili "2 dana" u kojem slučaju su sredstva dostupna za isplatu primaocu po isteku 24 i 48 sati u odnosu na vrijeme kada je novac poslat. Isplata sredstava može kasniti i Usluga može biti nedostupna u zavisnosti od određenih uslova transakcije uključujući iznos novčane doznake, državu prijema, dostupnost valute, regulatorne zahtjeve, identifikacione zahtjeve, radno vrijeme Agenta, razliku u vremenskim zonama ili izbor usluge s odloženom isplatom. Mogu se primjenjivati i dodatna ograničenja. Za dodatne informacije kontaktirajte Korisnički centar.

Važeći propisi zabranjuju pošiljaocima novca da obavljaju posao s određenim pojedincima i zemljama - od Pružaoca usluge/Western Union-a se traži da provjerava sve transakcije s obzirom na liste imena koje su dostavile vlade zemalja i teritorija na kojima Western Union posluje, uključujući i Kancelariju za kontrolu stranih sredstava ("OFAC") Američkog državnog trezora i Evropsku Uniju. Ako se identifikuje ime sa liste, Pružalac usluge/Western Union mora istražiti transakciju kako bi utvrdio da li je identifikovano lice zaista i lice sa relevantne liste. Zavisno od situacije, od korisnika se traži da dostave dodatne identifikacione dokumente i druge informacije, što može odložiti transakcije. Ovo je zakonski zahtjev za sve transakcije Western Union-a.

Ukoliko smatrate da su podaci o Vašoj transakciji bili ukradeni, izgubljeni ili kopirani kontaktirajte nas bez odlaganja na broj telefona +382 (0)20 321 321. Pružalac usluge/Western Union neće se smatrati odgovornim ukoliko (i) ste prosljedili podatke o transakciji osobama različitim od primalaca, tj. trećim licima što je rezultiralo nepriličnom upotrebom ili (ii) niste bez odlaganja obavijestili o gubitku, krađi ili nepriličnoj upotrebi ili (iii) ste postupali prevarno, s namjerom ili iz krajnje nepažnje.

Pružalac usluge i Western Union će se smatrati odgovornim za štete nastale kao posljedica postupanja s namjerom ili krajnjom nepažnjom bilo kojeg od njegovih zaposlenih ili Agenata koji obrađuju Vašu transakciju u skladu sa važećim propisima. Odgovornost Pružaoca usluge i Western Union-a, s njime povezanih društava i njegovih Agenata je isključena u slučajevima obične nepažnje. Odgovornost Pružaoca usluge i Western Union-a je ograničena na povraćaj

tipične predvidive štete iz Ugovora do maksimalnog iznosa ekvivalentnog sumi od 500 USD-a (i to dodatno, uz povraćaj osnovnog novčanog iznosa novčane doznake i naknade za transakciju). Pružalac usluge i Western Union nijesu odgovorni ni na koji način ukoliko ste namjerno ili s nepažnjom otkrili podatke koji se odnose na prenos osobama različitim od primaoca. Pružalac usluge i Western Union nisu odgovorni za štetu nastalu višom silom, kvarom na telekomunikacijskim linijama, građanskim nemirima, u ratu ili drugim događajima koji su izvan uticaja Pružaoca usluge i Western Uniona (npr. štrajk, industrijske mjere ili nalozi izdati od strane Vladinih tijela).

U slučajevima gdje Agent Western Uniona prima ček, kreditnu ili debitnu karticu ili druge bezgotovinske oblike plaćanja, ni Western Union/Pružalac usluge niti njegovi Agenti nemaju obavezu da obrade novčanu doznaku ili da je isplate ukoliko se uplata ne može unovčiti. Dodatno, niti Pružalac usluge niti Western Union niti njegovi Agenti neće biti odgovorni za štetu uzrokovanu neisplatom primaocu zbog naplate od strane Western Union-a ili njegovih Agenata bezgotovinskih oblika plaćanja ili štetu uzrokovanu činjenicom da je novčana doznaka bila izvršena tek kada je Western Union uspio unovčiti konkretnu uplatu.

Pružalac usluge/Western Union zadržava pravo na izmjenu ovih uslova ili ponuđenih usluga bez prethodnog obavještanja. Pružalac usluge, Western Union i njegovi Agenti mogu odbiti da pruže Uslugu bilo kojoj osobi, bez navođenja razloga, a posebno kako bi se spriječila prevara, pranje novca ili finansiranje terorizma ili kako bi se udovoljilo primjenjivom propisu, sudskom nalogu ili zahtjevu bilo kojeg regulatornog ili Vladinog tijela. O limitima iznosa za slanje možete se obavijestiti na lokaciji pružanja Usluge.

Podaci o naknadama i troškovima koje ćete platiti Pružaocu usluge/Western Union-u za Uslugu, kao i podaci o referentnom kursu koji se koristi nalaze se na ovom obrascu.

**Valuta** - Isplata novčanih doznaka uobičajeno će biti izvršena u valuti zemlje primaoca (u nekim zemljama isplata je moguća samo u nekoj alternativnoj valuti). Informativni referentni kurs može biti samo procjena, dok će stvarni kurs biti utvrđen u trenutku kada je novčana doznaka potvrđena u sistemu. Svaka valuta se mijenja po trenutnoj stopi referentnog kursa Western Union-a. Western Union računa svoj referentni kurs na osnovu komercijalno dostupnih interbankarskih kurseva uvećano za maržu. Western Union/Pružalac usluge mogu ostvarivati zaradu od konverzije valuta. Najveći broj kurseva usklađuje se nekoliko puta dnevno sa prevladavajućim kursom na globalnim finansijskim tržištima. Unutar granice dopuštene zakonom, Western Union/Pružalac usluge može oduzeti administrativnu naknadu iz novčanih doznaka koje nijesu isplaćene u roku od jedne godine od datuma prijema.

Gdje je dostupno, Primaalac može imati dodatne troškove za prijem pošiljaočevih sredstava putem mobilnog telefona ili na račun. Ugovor primaoca sa pružaocem usluga mobilne telefonije, mWallet računa ili drugim pružaocem slične usluge mjerodavan je za taj račun, te utvrđuje njihova prava, odgovornost, naknadu, dostupnost sredstava i ograničenja na račun. U slučaju da postoji neusklađenost između broja računa ili broja mobilnog telefona i imena i prezimena primaoca, prenos će biti uplaćen na broj računa koji je dao pošiljalac. Western Union/Pružalac

usluge ne prihvata odgovornost prema pošiljaocu niti bilo kojem imaocu računa za bilo koje troškove, referentne kurseve korišćene za konverziju u valutu koja nije domaća, postupanje ili propuste u postupanju pružalaca finansijskih usluga u mjestu ispunjenja ili posrednika. Ukoliko pošiljalac ili primalac zatraže SMS obavještenje o dostupnosti ili isplati sredstava, naknada koju naplati Pružalac Usluge/Western Union isključiva je odgovornost pošiljaoca ili primaoca.

**Otkaz i naknada** - Transakciju možete otkazati na lokaciji Agenta ili pozivom na tel. +382 (0)20 321 321 do trenutka dok primalac ne podigne novac. Prilikom otkaza, Western Union/Pružalac usluge će nadoknaditi osnovni iznos novčane doznake umanjen za naknadu za transakciju koja se primjenjuje na Uslugu. Povraćaj uobičajeno traje do 10 radnih dana. Možete tražiti povraćaj osnovnog iznosa novčane doznake pisanim zahtjevom pismom ili e-mailom poslatim Pružaocu usluge/Western Unionu ukoliko se isplata primaocu ne izvrši u roku od 45 dana. Western Union/Pružalac usluge će vratiti naknadu za transakciju nakon Vašeg pisanog zahtjeva pismom ili emailom upućenog Pružaocu usluge/Western Unionu u slučaju da novčana doznaka nije dostupna primaocu unutar gore navedenih rokova, pod uslovom da uzrok kašnjenja nije izvan uticaja Pružaoca usluge/Western Uniona (ili Agenata), kao što su zahtjevi regulatora, loše vremenske prilike ili kvar u telekomunikacijama. Plaćanje nekih novčanih doznaka može kasniti kao rezultat primjene prava SAD-a ili drugog primjenjivog prava.

**SMS** - Western Union nudi besplatno SMS obavještenje u nekim zemljama kako bi obavijestio pošiljaoca da su novčana sredstva isplaćena primaocu i primaoca da su novčana sredstva dostupna za isplatu. Western Union nije odgovoran za bilo koje troškove koje pošiljalac ili primalac mogu platiti u vezi sa SMS porukama.

**Podnošenje prigovora** - Korisnik platnih usluga može podnijeti prigovor Platnoj instituciji (PI) u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda korisnikovog prava i to: poštom ili ličnom dostavom na adresu Platne institucije, na lokaciji Agenta/PI i slanjem prigovora na e-mail: [prigovori@montenegrotransfers.me](mailto:prigovori@montenegrotransfers.me) . Usmeno podnesen prigovor neće biti razmatran. PI je dužna da bez naknade korisniku dostavi odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko PI nije u mogućnosti da dostavi odgovor u roku od 15 dana zbog razloga na koje ne može da utiče, dužna je da u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, dostavi obavještenje o razlozima za kašnjenje odgovora i da navede rok za odgovor koji ne smije biti duži od 30 dana od dana prijema prigovora. Ako podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom PI ili je odgovor PI izostao, korisnik ima mogućnost alternativnog rješavanja spora (Centar za alternativno rješavanje sporova na adresi Serdara Jola Piletića bb, Podgorica ili na <https://centarzaars.me/> ), kao i da podnese prigovor Centralnoj banci Crne Gore, na adresu Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br. 6, 81000 Podgorica.

Vaši lični podaci obrađuju se u skladu sa važećim zakonima, te su predmet kontrole od strane Pružaoca Usluge i Western Union Payment Services Ireland Limited (čiji su osnovni podaci navedeni na početku ovog dokumenta). Koristimo lične podatke koje nam Vi dostavljate kada koristite naše proizvode i usluge, kao i druge podatke koji su prikupljeni ili nastanu tokom trajanja naše saradnje. To uključuje informacije iz drugih usluga kao što su novčane doznake, podatke o

programima lojalnosti ili članarina, istorijat transakcije te marketinške preferencije. Ove informacije se koriste kako bi Vam pružili usluge koje ste zatražili, te za aktivnosti kao što su administriranje, obezbjeđivanje usluge korisnicima, sprječavanje pranja novca, postupanje u skladu sa propisima i ispunjavanje zakonskih obaveza, potvrda ličnih podataka, kako bismo mogli razumjeti naše korisnike izrađujući analize i istraživanja informacija u našem posjedu, kako bi pomogli spriječiti i otkriti prevaru, dug i krađu, kako bi nam pomogli unaprijediti naše proizvode, usluge i djelatnosti i, zavisno od Vaših izbora, poslati Vam reklamne poruke e-mailom, telefonom, poštom, SMS-om i bilo kojim drugim primjerenim putem.

Western Union/Pružalac Usluge takođe može koristiti, sakupljati od i dijeliti, s drugim osobama s kojima saraduje, podatke iz drugih proizvoda i usluga, te nagrada i programa uštede za koje ste se prijavili. Ovi podaci mogu biti korišćeni za bilo koju od svrha iz ovog odlomka. Western Union/Pružalac Usluge će čuvati podatke koje nam pružite o drugoj osobi kao što su podaci o primaocu naših usluga u cilju obavljanja transakcije. Prije nego nam dostavite ove podatke dužni ste obavijestiti i osigurati autorizaciju druge osobe za naše korišćenje ove informacije kako je to navedeno u ovom odlomku. Dostava ovih podataka je opcionalna, ali nužna kako bi se sprovedla transakcija i pružile usluge. Bez toga Pružalac Usluge /Western Union nije u mogućnosti pružiti uslugu novčane doznake, omogućiti korišćenje programa uštede ili druge zatražene usluge.

Podatke koje posjedujemo možemo dostaviti stranama smještenim izvan EEA uključujući i SAD-u za svrhe navedene u ovoj izjavi. Kategorije podataka koje se prenose, odnose se na podatke o ličnoj identifikaciji, kontakt podatke i podatke koji se odnose na novčanu doznaku, istorijat transakcije i bilo koje druge podatke koje ste nam Vi dostavili. Takođe, možemo dostaviti podatke drugim organizacijama, uključujući onima koje nam pomažu u poslovanju, ukoliko postoji razumna potreba da se to učini kako bi izvršili ili pomogli u prenosu novčane doznake, budućim uslugama ili iz bilo kojih razloga ili svrha kako su navedene u ovom dijelu.

Podacima koje nam Vi dostavite ovlašćeni smo dodati podatke dobijene od ostalih pravnih ili fizičkih osoba, uključujući i podatke kojima se provjerava tačnost podataka koje ste nam Vi dostavili. Takođe, kad za to postoji razumna potreba Western Union/Pružalac usluge može dati podatke trećim osobama kako bi pomogli prevenciji i otkrivanju kaznenih djela, za gonjenje počinioaca, iz razloga nacionalne sigurnosti ili drugih zakonskih razloga.

Ovim podacima može pristupiti Western Union/Pružalac usluge i s nama povezana društva uključujući, ali ne ograničavajući se na Western Union Payment Services United Kingdom Ltd, Western Union Payment Services Ireland Ltd, Western Union International Bank GmbH, Western Union International Limited i Western Union Financial Services, Inc. za bilo koju od svrha utvrđenu u ovom odjeljku ili za bilo koju od svrha za koju ste dali svoju saglasnost potpisivanjem ovog obrasca.

Imate pravo pristupiti svojim podacima i zatražiti njihovu kopiju. Možete takođe, ispraviti, izbrisati ili ograničiti upotrebu podataka koji su nepotpuni, netačni ili zastarjeli. Takođe, u bilo kojem trenutku možete na legitimnoj osnovi izraziti primjedbu u pogledu korišćenja Vaših podataka u slučajevima kad obrada nije potrebna da bi se pružila usluga ili kada je to potrebno na osnovu zakona ili drugog propisa. Ako želite koristiti ta prava ili ako više ne želite primati

komercijalna saopštenja od Western Union-a molimo da kontaktirate Pružaoca usluge na broj telefona +382 (0)20 321 321 u toku redovnog radnog vremena ili alternativno da nas kontaktirate na e-mail [info@montenegrotransfers.me](mailto:info@montenegrotransfers.me) .

Montenegro Transfers doo, Platna institucija  
Hercegovačka br. 32, 81000 Podgorica, Crna Gora  
web: [www.montenegrotransfers.me](http://www.montenegrotransfers.me)  
e-mail: [info@montenegrotransfers.me](mailto:info@montenegrotransfers.me)  
KORISNIČKI CENTAR tel. + 382 (0)20 321 321

Verzija april 2024.