

# **ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ МЕЂУНАРОДНА УПУТНИЦА**

## **Опште одредбе**

### **Члан 1.**

Овим правилником уређују се услови за пружање услуге поштанске упутнице у међународном поштанском саобраћају (у даљем тексту: међународна упутница), коју Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд пружа корисницима ради преноса новчаних средстава у/из иностранства, у складу са позитивним прописима, актима Светског поштанског савеза, уговорима/споразумима, као и општим актима Јавног предузећа „Пошта Србије“, Београд (у даљем тексту: Пошта).

Услови из става 1. овог члана односе се на накнаде за извршену услугу, поступак уплате и исплате међународне упутнице, плаћање откупнине за ПостПак пошиљке путем међународне упутнице, утврђивање идентитета корисника услуге, уплату/исплату неписменим и за потпис неспособним корисницима, малолетна лица као кориснике услуге, рокове за пренос међународне упутнице, валуте и курсну листу, лимите за уплату/исплату међународне упутнице, повраћај новца пошиљаоцу, услуге по захтеву корисника, примену закона, поверљивост, препоруке и ослобађање од одговорности, период важења међународне упутнице, као и доступност информација и рекламације.

## **Опште информације о међународној упутници**

### **Члан 2.**

Међународна упутница је поштанска услуга пријема и/или преноса и/или исплате новчаних средстава коју Пошта пружа у сарадњи са поштанским управама или финансијским институцијама других држава.

Услуга из става 1. овог члана доступна је само у државама са чијим поштанским управама или институцијама је Пошта закључила уговоре којима се уређују међусобни односи уговорних страна у вези обављања поштанских услуга у међународном саобраћају, а који за предмет имају размену међународних упутница електронским путем.

Услугу међународна упутница, Пошта пружа у овлашћеним јединицама поштанске мреже (у даљем тексту: овлашћене поште).

Списак овлашћених пошта доступан је на интернет страници Поште.

Међународна упутница може се исплатити примаоцу у Републици Србији на шалтерима овлашћених пошта, преносом на рачун примаоца или на адреси примаоца уколико постоји уговорена услуга и у складу са захтевом пошиљаоца.

Услови под којима се услуга међународне упутнице пружа правним лицима уређују се посебним уговором Поште и правног лица.

Списак држава у којима се пружа услуга међународне упутнице доступан је на интернет страници Поште (у даљем тексту: Списак).

## **Накнаде за извршену услугу**

### **Члан 3.**

Накнаду за извршену услугу међународна упутница плаћа пошиљалац, док накнаду за додатне услуге, по правилу, плаћа корисник услуге који је испоставио захтев за додатну услугу.

Информације о висини накнада за слање из Републике Србије доступне су на интернет страници Поште и у овлашћеним поштама.

## **Поступак уплате и исплате међународне упутнице**

### **Члан 4.**

Приликом уплате међународне упутнице, пошиљалац је у обавези да саопшти податке које од њега захтева запослени у јединици поштанске мреже (у даљем тексту: пошта). Обавезни подаци зависе од државе у коју се међународна упутница шаље.

Пошиљалац може захтевати додатне услуге, које су расположиве за конкретну државу, сагласно Списку из члана 2. став 7. овог правилника.

Пошиљалац је дужан да обавести примаоца о уплати, односно слању међународне упутнице и саопшти му податке потребне за исплату.

Приликом исплате међународне упутнице у пошти прималац запосленом у пошти саопштава следеће податке: број међународне упутнице, име и презиме пошиљаоца, државу уплате, очекивани износ (+/- 10%) и додатне податке уколико такав услов постоји од стране пошиљаоца или државе порекла.

Приликом уплате и исплате међународне упутнице, кориснику се уручује потврда о извршеној услузи, осим када се исплата међународне упутнице врши преносом упутничког износа на рачун у банци.

## **Међусобна права и обавезе Поште и корисника**

### **Члан 5.**

Услуга међународна упутница пружа се на основу уговора о приступу, којим се уређују међусобна права и обавезе Поште и корисника.

Корисник је дужан да се потпише на уплатном/исплатном обрасцу за коришћење услуге, чиме се уговор о приступу сматра закљученим. Својим потписом на уплатном/исплатном обрасцу корисник даје сагласност на услове пружања услуге и потврђује тачност података наведених на обрасцу.

Услови за пружање услуге међународна упутница штампају се на полеђини обрасца из става 2. овог члана, док је овај правилник доступан на интернет страници Поште и у овлашћеним поштама.

## **Утврђивање идентитета корисника услуге**

### **Члан 6.**

Приликом уплате и исплате међународне упутнице обавезна је идентификација корисника, увидом у важећу личну исправу, и то:

- 1) издату од стране Републике Србије: лична карта, пасош, избегличка легитимација, лична карта за странце и лична карта за лице које тражи азил,
- 2) издату од стране земаља, за које се страна лична карта користи као путна исправа при уласку у Републику Србију,
- 3) издату од стране осталих земаља-путна исправа.

Запослени у овлашћеној пошти може одбити пружање услуге, уколико посумња у веродостојност или/и исправност личне исправе којом корисник доказује идентитет.

## **Уплата/исплата неписменим и за потпис неспособним корисницима**

### **Члан 7.**

Уколико је корисник, који је претходно идентификован на начин из члана 6. овог правилника, неписмен, потписивање обрасца за уплату/исплату међународних упутница врши отиском кажипрста.

Када је корисник неспособан за писање због неког телесног недостатка, за потписивање може користити факсимил или потпис сведока којим се потврђује извршена уплата/исплата.

Идентитет корисника и сведока утврђује се на начин из члана 6. овог правилника.

## **Малолетна лица као корисници услуге**

### **Члан 8.**

Малолетном лицу, без обзира на старост, није дозвољена уплата међународне упутнице.

Малолетном лицу старости од 16 до 18 година дозвољена је исплата међународне упутнице, у присуству родитеља или старатеља, који у том случају потписује образац из члана 5. став 2. овог правилника и подноси на увид фотокопију или оригинал извода из матичне књиге рођених за малолетно лице, односно фотокопију или оригинал решења о старатељству надлежног Центра за социјални рад.

## **Рокови за пренос међународне упутнице**

### **Члан 9.**

Рокови за пренос међународне упутнице подразумевају временски период од тренутка уплате до тренутка када су примаоцу новчана средства доступна за исплату и дефинисани су за сваку државу посебно и исти су доступни на интернет станици Поште.

У случају да се ради о преносу средстава на рачун, међународна упутница ће бити расположива у зависности од времена приспећа у Пошту и радног времена банке на чији рачун се новац преноси.

Рокови за пренос међународне упутнице могу се продужити због додатних рестрикција по налогу надлежних институција.

## **Валуте и курсна листа**

### **Члан 10.**

Валута уплате и исплате међународне упутнице у Републици Србији дефинише се у складу са прописима Народне банке Србије.

Услугу уплате међународне упутнице Пошта пружа у динарима.

Износ који је уплаћен у Републици Србији прерачунава се у валуту слања за одредишну државу по продајном курсу који примењује Пошта на дан уплате.

Услугу исплате међународне упутнице Пошта пружа у динарима, по куповном курсу који примењује Пошта на дан електронског приспећа те упутнице у Пошту.

Динарску противвредност за исплату међународне упутнице из става 4. овог члана, Пошта може утврдити у већем износу, у случају да прималац међународне упутнице купи ефективу у пошти у којој је исплаћена међународна упутница, под условима да је валута слања евро или амерички долар, да је пошта исплате уједно овлашћена и за мењачке послове и располаже ефективом у одговарајућем износу и апоенској структури.

Информација о исплатним валутама у земљама одредишта, валутама слања и курсевима које примењује Пошта доступне су на интернет страници Поште и у овлашћеним поштама.

## **Лимити за уплату/исплату међународне упутнице**

### **Члан 11.**

Лимити по међународној упутници зависе од земље уплате/исплате и исти су доступни на интернет страници Поште.

Лимит за уплату међународне упутнице из Републике Србије на месечном нивоу утврђен је актом Народне банке Србије.

Износ за исплату међународне упутнице, као и број исплаћених међународних упутница за једног примаоца у Републици Србији није лимитиран од стране Поште, али исти подлеже ограничењима националних законодавстава држава из којих је новац послат.

## **Повраћај новца пошљаоцу међународне упутнице**

### **Члан 12.**

Међународна упутница је власништво пошљаоца све док се не исплати примаоцу.

Пошљалац може захтевати повраћај новца за уплаћену међународну упутницу, уколико није извршена исплата примаоцу.

Пошљалац може поднети захтев за повраћај у било којој овлашћеној пошти.

По одобрењу захтева за повраћај, пошљаоцу се враћа новчани износ међународне упутнице.

Упутнички износ може се исплатити пошљаоцу на његов захтев у року који не може бити дужи од 5 (пет) година од дана уплате међународне упутнице.

Међународна упутница може се обуставити на основу посебног закона или другог општег или појединачног акта, као и по налогу надлежног државног органа.

## Услуге по захтеву корисника

### Члан 13.

Пошиљалац међународне упутнице може захтевати следеће услуге:

- издавање на увид уплаћених међународних упутница или фотокопије,
- издавање листинга уплаћених међународних упутница.

Прималац међународне упутнице може захтевати следеће услуге:

- издавање на увид исплаћених међународних упутница или фотокопије,
- издавање листинга исплаћених међународних упутница.

За извршење услуга из ст. 1. и 2. овог члана, корисник подноси захтев у писаној форми, уз обавезу доказивања идентитета.

Захтев се може поднети у било којој овлашћеној пошти, а информације о накнадама доступне су на интернет страници Поште.

Рок за поступање по захтеву корисника, не може бити дужи од 8 (осам) дана од дана подношења захтева.

### Услови под којима се врши плаћање откупнине за ПостПак пошиљке путем међународне упутнице

### Члан 14.

Међународна упутница се користи и за плаћање откупнине за ПостПак пошиљке (у даљем тексту: откупна упутница), на основу споразума потписаног од стране Поште и страних поштанских управа.

Услови под којима се врши плаћање откупнине за ПостПак пошиљке путем међународне упутнице, разликују се од услова прописаних за међународну упутницу, а то су:

- накнада за откупну упутницу се не наплаћује,
- приликом уручења ПостПак пошиљке од физичког лица се наплаћује откупнина и прибављају потребни подаци путем одговарајућег упитника, ради формирања откупне упутнице која се упућује пошиљаоцу откупне пошиљке.
- откупни износ се наплаћује у динарима, а обрачунава се по продајном курсу Поште Србије у тренутку задужења пошиљке за доставу или уручења пошиљке на шалтеру поште,
- новчана средства послата откупном упутницом су власништво примаоца новца/пошиљаоца ПостПак пошиљке од тренутка уплате,
- пошиљалац откупне упутнице није у обавези да примаоца обавести о извршеној уплати,
- Пошта обавештава СМС поруком примаоца о приспећу откупне упутнице, на број телефона који је дат Пошти приликом слања откупне пошиљке,
- пошиљалац не може захтевати повраћај новца за откупну упутницу након уплате,
- у случају да откупна упутница није исплаћена примаоцу у прописаним роковима, она не може бити враћена пошиљаоцу,
- приликом исплате откупне упутнице, прималац уместо броја откупне упутнице може да саопшти број ПостПак пошиљке,
- приликом наплате откупнине, односно уплате откупне упутнице, кориснику се не уручује потврда о извршеној услузи,
- максимална вредност откупне упутнице не сме прелазити 999 евра.

Упитник из става 2. алинеја друга овог члана садржи личне податке пошиљаоца откупне упутнице, који својим потписом даје сагласност за коришћење личних података ради слања откупне упутнице, и потврђује тачност података наведених на Упитнику и да је упознат са условима пружања услуге.

## **Примена закона**

### **Члан 15.**

Пошта је у обавези да обезбеди сигурност личних података корисника у складу са законом којим се уређује заштита података о личности.

Корисник безусловно пристаје на пренос личних података ради реализације међународне упутнице, као и на обраду података о личности у смислу важећих законских прописа.

Саопштавање одређених података о личности неопходно је за реализацију међународне упутнице, а Пошта ће одбити да изврши услугу уколико корисник исте не саопшти.

Пошта задржава право на коришћење података о корисницима у циљу вођења евиденција и развијања услуге и пословања.

У случајевима предвиђеним законом захтева се фотокопија личног документа корисника.

Услуга међународне упутнице се може обуставити лицима за које постоји основ сумње да су повезана са прањем новца и финансирањем тероризма или се налазе на одговарајућим листама лица, којима је забрањено пружати финансијске услуге.

## **Поверљивост, препоруке и ослобађање од одговорности**

### **Члан 16.**

Подаци о међународној упутници су поверљиви и корисник не сме да их открива трећем лицу.

Пошта не сноси одговорност за штету насталу у случају откривања података о међународној упутници трећим лицима.

Пошта не саветује уплату међународне упутнице особама које пошиљалац не познаје.

Пошта не сноси одговорност за погрешну исплату и прекорачење рокова преноса међународне упутнице које је изазвано грешком или немаром корисника или је до њих дошло услед дејства више силе.

## **Период важења међународне упутнице**

### **Члан 17.**

Период важења међународне упутнице је рок у коме је међународна упутница расположива за исплату примаоцу у одредишној држави.

Период важења међународне упутнице зависи од државе уплате и не може бити краћи од 30 (тридесет) дана.

Пре истека периода важења, међународне упутнице могу се вратити у земљу слања у следећим случајевима:

- смрт примаоца,
- услед одбијања примаоца да му се изврши исплата међународне упутнице,
- услед погрешне адресе,
- одобравање захтева за повраћај међународне упутнице пошиљоцу,
- због примена прописа којима се уређује спречавање прања новца и финансирања тероризма.

## Информације и приговори корисника

### Члан 18.

Све информације о међународним упутницама корисници могу добити на интернет страници Поште, адреса: [www.posta.rs](http://www.posta.rs) или позивањем Корисничког центра, на број 0800-111-223.

Корисник може поднети приговор најкасније у року од шест (6) месеци од дана уплате/исплате међународне упутнице.

Корисници могу да поднесу приговоре и захтеве за информацијом, електронским путем, на *e-mail* адресу: [brigaokorisnicima@posta.rs](mailto:brigaokorisnicima@posta.rs), путем поште на адресу: Јавно предузеће „Пошта Србије”, Београд, Функција услуга, Служба за бригу о корисницима поштанско-финансијских услуга, Таковска 2, Београд, ПАК 135403, преко интернет странице Поште из става 1. овог члана или у било којој пошти попуњавањем одговарајућег обрасца.

Пошта је обавезна да кориснику одговори на приговор у року од 8 (осам) дана од дана пријема истог.

Уколико је за решавање приговора потребно да Пошта контактира ино-партнера, рок се продужава на 30 (тридесет) дана од дана пријема приговора.

### Члан 19.

За услугу међународне упутнице Пошта може употребити ознаку *POSTCASH*, ради лакше препознатљивости услуге на тржишту и јединствене промоције услуге у сарадњи са страним поштанским управама.

Пошта може користити ознаку *POSTCASH* у циљу израде визуелног решења обрасца међународне упутнице, слогана и знака за услугу.

## Завршне одредбе

### Члан 20.

На питања која нису уређена овим правилником примењиваће се одредбе аката Светског поштанског савеза, уговори, споразуми и друга међународна акта, као и прописи Републике Србије којима се уређују поштанске услуге и девизно пословање, као и општа акта Поште.

### Члан 21.

Даном почетка примене овог правилника, престаје да важи Правилник о условима за пружање услуге међународна упутница („Службени ПТТ-гласник“, број 1144/17).

### Члан 22.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном-ПТТ гласнику“, а примењује се од 01.07.2018. године.