



**ОПШТИ УСЛОВИ  
ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ MONEYGRAM НОВЧАНЕ  
ДОЗНАКЕ У ЈАВНОМ ПРЕДУЗЕЋУ  
„ПОШТА СРБИЈЕ”, БЕОГРАД**

## Уводне одредбе

### Члан 1.

Општим условима за пружање услуге *MoneyGram* новчане дознаке у Јавном предузећу „Пошта Србије“, Београд (у даљем тексту: Општи услови) уређују се услови за пружање услуге извршавања новчане дознаке (у даљем тексту: дознака) са компанијом *MoneyGram Payment Systems*, (у даљем тексту: *MoneyGram*) коју Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд (у даљем тексту: Пошта) пружа, ради слања и пријема новчаних средстава у/из иностранства, у складу са прописима, општим актима Поште и уговором са *MoneyGram*.

Пошта као пословни партнер компаније *MoneyGram*, услугу дознаке из става 1. овог члана пружа у своје име и за свој рачун у сарадњи са *MoneyGram*, на основу дозволе за коришћење брэнда *MoneyGram*®.

Пословање Поште у области платних услуга и у вези пружања предметне услуге у Републици Србији контролише Народна банка Србије, која се налази на адреси Краља Петра 12 и Немањина 17, 11000 Београд. Додатне информације могу се добити на интернет страници Народне банке Србије, [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs).

Општим условима уређују се опште информације о дознаци, накнада за извршену услугу, поступак слања и пријема дознаке, међусобна права и обавезе Поште и корисника, утврђивање идентитета корисника, слање/пријем дознаке неписменим и за потпис неспособним корисницима, малолетна лица као корисници, рокови за пренос дознаке, валуте и курсна листа, лимити за слање/пријем дознаке, поништење и повраћај новчане дознаке поштиљаоцу, услуге по захтеву корисника, примена закона, поверљивост, препоруке и ослобађање од одговорности, период важења дознаке, као и информације и приговори корисника.

Заједнички назив за поштиљаоца и примаоца дознаке је корисник.

## Опште информације о дознаци

### Члан 2.

Дознака из члана 1. став 1. Општих услова је платна услуга пријема и/или слања новчаних средстава и није доступна у свим земљама.

Списак земаља у којима је услуга доступна, као и адресе локација које нуде услугу, могу се пронаћи на интернет страници *MoneyGram* ([www.moneygram.com](http://www.moneygram.com)).

Дознаке се могу слати и примати у овлашћеним јединицама поштанске мреже (у даљем тексту: поште), чији је списак објављен на интернет страници Поште ([www.posta.rs](http://www.posta.rs)).

Поједине поште отворене су 24 сата.

Дознаке се примају/шаљу у готовом новцу у валути динар на шалтерима овлашћених пошта.

## Накнада за извршену услугу

### Члан 3.

Накнаду за извршену услугу слања дознаке плаћа пошиљалац у складу са Ценовником *MoneyGram*.

Приликом пријема дознаке, прималац не плаћа накнаду за пријем дознаке.

Информације о висини накнаде за слање из Републике Србије доступне су на интернет страници Поште из члана 2. став 3. Општих услова, као и у овлашћеним поштама.

## Поступак слања и пријема дознаке

### Члан 4.

Приликом слања дознаке, пошиљалац је у обавези да саопшти податке које од њега захтева запослени у овлашћеној пошти.

Пошиљалац може, без накнаде, захтевати додатну услугу – лична порука за примаоца, која се састоји од највише 40 карактера.

Пошиљалац је дужан да обавести примаоца о слању дознаке и саопшти му податке потребне за исплату.

Трансакција се може извршити и назначени прималац може добити новац уколико се идентификује на основу идентификационог документа и саопшти следеће податке: име и презиме пошиљалоца, земљу слања, послати износ и осмоцифрени контролни број (у даљем тексту: „Подаци за исплату“).

Исплата у готовини врши се лицу које је назначено да прими дознаку, након увида у његов идентификациони документ. Захтеви за идентификацију разликују се од земље до земље. За додатне информације корисник се може обратити *MoneyGram* корисничком сервису.

Пошиљалац је у обавези да осигура да се његови подаци, као и осмоцифрени контролни број дознаке, не откривају трећим лицима, нити учине јавно доступним, осим назначеном примаоцу. Ако је пошиљалац неки од тих података учинио доступним трећем лицу или јавно доступним, осим назначеном примаоцу, постоји могућност да се треће лице представи као прималац и да подигне новац, у ком случају Пошта Србије и *MoneyGram* неће бити одговорни за исплату трећем лицу које даје Податке за исплату, без обзира што агент *MoneyGram-a* оправдано верује да је доказ о идентификацији валидан.

Приликом слања и пријема дознаке, кориснику се уручује образац који је потврда о извршеној услузи.

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

### **Члан 5.**

Корисник је дужан да се потпише на обрасцу за коришћење услуге (слања/пријем новца), чиме потврђује тачност података наведених на обрасцу и даје сагласност на извршење трансакције, као и да је упознат са условима коришћења услуге.

Извод из Општих услова, који су доступни на интернет страници Поште из члана 2. став 3. Општих услова и у овлашћеним поштама, штампа се на полеђини обрасца из става 1. овог члана.

### **Утврђивање идентитета корисника**

#### **Члан 6.**

Приликом слања и пријема дознаке, обавезна је идентификација корисника, увидом у важећу личну исправу, и то:

- 1) лична карта, пасош, избегличка легитимација, лична карта за странце и лична карта за лице које тражи азил, издате у Републици Србији,
  - 2) лична карта која се користи као путна исправа при уласку у Републику Србију, издата у страниј земљи,
  - 3) путна исправа, издата у страниј земљи, осим у случају из тачке 2) овог става.
- Запослени у овлашћеној пошти може одбити пружање услуге, уколико посумња у веродостојност или/и исправност личне исправе којом корисник доказује идентитет.

### **Слање/пријем дознаке неписменим и за потпис неспособним корисницима**

#### **Члан 7.**

Уколико је корисник неписмен, потписивање обрасца за слање/пријем дознаке врши се отиском кажипрста, након утврђивања идентитета корисника у смислу члана 6. ових услова.

Уколико је корисник неспособан за писање због неког телесног недостатка, за потписивање обрасца из става 1. овог члана може користити факсимил или потпис сведока којим се потврђује извршено слање/пријем, након утврђивања идентитета корисника и сведока у смислу члана 6. ових услова.

### **Малолетна лица као корисници**

#### **Члан 8.**

Корисници дознаке не могу бити малолетна лица, односно лица млађа од 18 година старости.

## Рокови за пренос дознаке

### Члан 9.

Рокови за пренос дознаке подразумевају временски период од тренутка слања дознаке до тренутка када су примаоцу новчана средства доступна за пријем дознаке.

Новчана дознака се најчешће исплаћује у готовини и таква дознака доступна је за исплату примаоцу у року од највише 10 минута након уплате.

Услуга „Исплата на кућној адреси“ доступна је примаоцу за исплату у року од једног до два дана.

Услуге „Исплата након 07:00h наредног дана“, „Исплата након 24h“ и „Исплата након 48h“, могуће су у неким земљама на захтев пошиљаоца.

Услугом слања дознаке за уплату на рачун примаоца траје до 2 банкарска дана, а новац дозначен за уплату на Е новчаник доступан је примаоцу у року од неколико минута.

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

## Валуте и курсна листа

### Члан 10.

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

Услугу слања и пријема дознаке, Пошта пружа у динарима.

Износ који је уплаћен у Републици Србији прерачунава се у валуту исплате за одредишну државу по продајном курсу *MoneyGram*, на дан уплате дознаке.

Исплата дознаке врши се по куповном курсу *MoneyGram* на дан уплате дознаке у иностранству.

Исплата дознаке, чија је валута исплате у Републици Србији, назначена приликом уплате, различита од валуте исплате коју Пошта примењује, врши се у динарима, при чему прималац својим потписом даје сагласност на извршење ове врсте услуге.

## Лимити за слање/пријем дознаке

### Члан 11.

Лимит по дознаци утврђен је Ценовником *MoneyGram* и доступан је на интернет страници Поште из члана 2. став 3. Општих услова.

Лимит за слање дознаке из Републике Србије на месечном нивоу утврђен је актом Народне банке Србије и доступан је на интернет страници из члана 1. став 3. Општих услова.

Износ за пријем дознаке, као и број примљених дознака за једног примаоца у Републици Србији није лимитиран од стране Поште, али исти подлеже ограничењима националних законодавстава држава из којих је новац послат.

## **Поништење и повраћај новчане дознаке пошљаоцу**

### **Члан 12.**

Пошљалац има право да захтева поништење дознаке само ако примаоца још није подигао новац или му није извршена уплата на рачун.

Пошљалац може да захтева поништење дознаке у пошти или путем *MoneyGram* корисничког сервиса. Када је дознака поништена на захтев пошљаоца, повраћај послатог износа искључиво се врши у пошти у којој је спроведена трансакција слања.

Када је дознака послата без одобрења пошљаоца или није извршена прописно или тачно, повраћај послатог износа и провизије спроводи се у складу са законом, под условом да је пошљалац, без одлагања, након сазнања за постојање разлога за поништење, обавестио Пошту и уколико ти разлози нису резултат више силе, проузроковани неуобичајеним и непредвидивим околностима, ван контроле од стране Поште и/или *MoneyGram*.

По одобрењу захтева пошљаоца за повраћај новчане дознаке од стране *MoneyGram* и након извршене идентификације пошљаоца, новчани износ дознаке враћа се пошљаоцу дознаке.

Износ дознаке може се исплатити пошљаоцу на његов захтев, у року који не може бити дужи од 30 од дана подношења захтева за повраћај.

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

## **Услуге по захтеву корисника**

### **Члан 13.**

Пошљалац дознаке може захтевати следеће услуге:

- издавање на увид послате дознаке или фотокопије,
- издавање листинга послатих дознака.

Прималац дознаке може захтевати следеће услуге:

- издавање на увид примљене дознаке или фотокопије,
- издавање листинга примљених дознака.

Услуге из ст. 1 и 2. овог члана пружају се кориснику без накнаде.

Захтев за извршење услуга из ст. 1. и 2. овог члана, корисник може поднети у року од 5 година од дана слања/пријема дознаке и то у писаној форми, уз обавезу доказивања идентитета, у било којој овлашћеној пошти.

Рок за поступање по захтеву корисника, не може бити дужи од 15 дана од дана пријема захтева.

## **Примена закона**

### **Члан 14.**

Пошта и *MoneyGram* у обавези су да обезбеде сигурност личних података корисника, у складу са законима којима се уређује заштита података о личности.

Корисник безусловно пристаје на пренос личних података, ради реализације дознаке, као и на обраду података о личности у складу са прописима.

Саопштавање одређених података о личности неопходно је за реализацију дознаке, а Пошта и *MoneyGram* ће одбити да изврше услугу уколико корисник исте не саопшти.

Пошта и *MoneyGram* задржавају 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 из члана 6. став 1. Општих услова.

Услуга слања и пријема дознаке може се обуставити лицима за која 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 15.**

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

Пошта и *MoneyGram* не сnose одговорност за штету насталу у случају да је пошиљалац открио податке о дознаци трећим лицима.

Пошта и *MoneyGram* не саветују слање дознаке у следећим случајевима:

- лицима које пошиљалац не познаје лично,
- интернет куповина било које врсте,
- преузимање наследства или добитака од лутрије или награда,
- доказивање да корисник има на располагању средства за куповину аутомобила или друге робе, за изнајмљивање непокретности или одобрење кредита или позајмице било које врсте,
- помоћ након катастрофа, лажни зајам, оглас за новине и др.

Пошта и *MoneyGram* не сnose одговорност за погрешну исплату дознаке и прекорачење рокова преноса дознаке које је изазвано грешком или немаром корисника, као и због прекорачења рокова услед дејства више силе.

## Период важења дознаке

### Члан 16.

Период важења дознаке је рок у коме је дознака расположива за пријем новца примаоцу у одредишној држави.

Период важења дознаке не може бити дужи од 90 дана.

У случају да прималац новца не подигне износ на који гласи дознака у року из става 2. овог члана, дознака се аутоматски блокира у систему *MoneyGram* и иста је искључиво расположива за повраћај новца пошиљаоцу.

## Информације и приговори корисника

### Члан 17.

Све информације о дознаци корисник може добити на интернет страници Поште из члана 2. став 3. Општих услова или позивањем *call centra* Поште или *MoneyGram*.

Корисник може поднети приговор најкасније у року од 3 године од дана слања/пријема дознаке.

Корисник може да поднесе приговор и захтев 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 члана 2. став 3. или у било којој пошти попуњавањем одговарајућег обрасца.

Пошта ће о основаности приговора, као и о мерама и радњама које предузима обавестити корисника писаним путем, у року од 15 дана од дана пријема приговора, а уколико из објективних разлога Пошта не буде у могућности да одговори у прописаном року, рок се може продужити за још највише 15 дана, о чему је дужна да у писаној форми обавести подносиоца приговора.

## Завршна одредба

### Члан 18.

Општи услови ступају на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном-ПТТ гласнику“, а примењују се од 03.06.2019. године.