

PLATNU USLUGU IZVRŠAVANJA NOVČANE DOZNAKE PRUŽA EKI TRANSFERS D.O.O. BEOGRAD U SARADNJI SA WESTERN UNIONOM® U SKLADU SA SLEDEĆIM USLOVIMA UGOVORA:

1. Uslugu izvršenja novčane doznake nudi Eki Transfers d.o.o. Beograd, sa sedištem u Kosovskoj br. 1/V, Beograd partner Western Uniona (kako je navedeno u nastavku), platna institucija koja je registrovana pod br. 705 na osnovu Rešenja br. 84 od 28.09.2015.god. izdatog od strane Izvršnog odbora Narodne banke Srbije, sa sedištem u Kralja Petra 12, Beograd. Eki Transfers d.o.o. Beograd nudi uslugu domaće i međunarodne platne transakcije – izvršenja novčane doznake u saradnji sa Western Union International Limited, kompanijom iz Irske, sa sedištem na adresi Unit 9, Richview Office Park, Clonskeagh, Dublin 14.

Eki Transfers d.o.o. Beograd nudi uslugu izvršenja novčane doznake na osnovu dozvole koju je dobila u svojstvu platne institucije, u svoje ime i za svoj račun u saradnji sa Western Union-om i sa licencom da koristi brend Western Union®, na svojim i lokacijama svojih zastupnika.

Međunarodne platne transakcije - izvršenja novčane doznake se mogu poslati i primiti u većini lokacija Eki Transfersa doo Beograd i njegovih zastupnika, Western Union-ovih agenata, partnera ili zastupnika (zajedno "Partneri") širom sveta. Neke lokacije rade 24 časa dnevno.

2. Redovne novčane doznake su obično raspoložive primaocu za podizanje u roku od par minuta od slanja, u zavisnosti od radnog vremena lokacije Partnera u mestu prijema. Maksimalno vreme za izvršenje redovne novčane doznake je 15 minuta u skladu sa odredbama predviđenim članovima 3 i 5 u nastavku. Usluge Sledeći dan/2 Dana i usluge novčanih doznaka na osnovu bankarskog računa raspoložive su na zahtev u ograničenom broju zemalja.

Maksimalno vreme izvršenja platne usluge novčane doznake - Sledeći dan/2 Dana je 24 i 48 sati u skladu sa odredbama predviđenim članovima 3 i 5 u nastavku.

Usluga izvršenja novčanih doznaka na osnovu bankarskog računa obično se izvršava za 3 radna dana u skladu sa odredbama predviđenim članovima 3 i 5 u nastavku.

Maksimalno vreme izvršenja transfera u mobilni novčanik (m-wallet) je 15 minuta u skladu sa odredbama predviđenim članovima 3 i 5 u nastavku.

3. Usled prekoračenja dozvoljenog iznosa, zakonskih ograničenja ili drugih ograničenja u određenim zemljama transakcija može kasniti. Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union i Partneri ne postupaju kao predstavnici bilo koje banke u bilo koju svrhu i ne prihvataju uplate u ime bilo koje banke. Za detaljnije informacije pozovite broj naveden u članu 16 u nastavku.

4. Novčane doznake se obično isplaćuju u gotovini, ali neki Partneri isplaćuju čekom ili kombinacijom gotovine i čeka ili mogu ponuditi ili primalac može izabrati druge načine da podigne sredstva a neki transferi mogu biti uplaćeni na bankarski račun. Sve gotovinske isplate zavise od raspoloživosti, uslova da primaoci prezentuju dokumentovane dokaze svog identiteta i daju Partneru sve podatke o novčanoj doznaci koje zahteva Western Union, uključujući imena platioca (u daljem tekstu: pošiljalac) i primaoca, zemlju porekla, kontrolni broj novčane doznake (MTCN), približan iznos i drugih uslova ili zahteva koji važe za lokaciju Partnera. Pošiljalac ovlašćuje Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union i Partnere da ispoštuju izbor primaoca u smislu načina prijema sredstava, čak i ukoliko se razlikuje od izbora pošiljaoca. Gotovinske novčane doznake se isplaćuju osobi za koju Partneri smatraju da ima pravo da primi novčanu doznaku nakon potvrde identiteta putem provere identifikacionog dokumenta u skladu sa važećim zakonom. Isplata se može izvršiti čak i ukoliko formular koji je primalac popunio sadrži manje pravopisne greške. Ni Eki Transfers d.o.o. Beograd, ni Western Union niti Partneri ne vrše upoređivanje "formulara za slanje novca" sa "formularom za prijem novca" u smislu provere adrese koju je dao primalac. Od primaoca se traži da pokaže identifikacioni dokument da bi mu gotovina bila isplaćena. Pošiljalac može imati opciju da zada test pitanje i u tom slučaju primalac takođe mora odgovoriti na to test pitanje. Test pitanje i odgovor su obavezni za sve novčane transfere u Južnu Afriku. Test pitanja ne predstavljaju

dodatni vid bezbednosti i ne smeju se koristiti da bi se odredilo vreme ili odložila isplata transakcije i zabranjena su u određenim zemljama.

5. Važeći zakon zabranjuje platnim institucijama koje pružaju platne usluge izvršavanja novčane doznake novca da posluju sa određenim pojedincima i zemljama. Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union i Partneri su u obavezi da upoređuju sve transakcije novčanih doznaka sa spiskom imena koje dostavljaju državni organi i zvanične vlasti zemalja u kojima Western Union posluje, uključujući Upravu za sprečavanje pranja novca Republike Srbije u skladu sa zakonima Srbije o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Kancelarije Ministarstva finansija SAD za kontrolu strane imovine (OFAC) i Evropske Unije. Ukoliko se uoči moguće poklapanje, Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union i Partneri proveravaju transakciju/novčanu doznaku kako bi ustanovili da li ime koje se poklapa predstavlja lice koje se nalazi na odgovarajućem spisku. Ponekad se od klijenata može zatražiti dodatna identifikacija ili informacija, čime se odlaže transakcija u odnosu na maksimalno vreme izvršenja transakcije navedeno u članu 2 gore. Ovo je zakonska obaveza za sve novčane doznake koje izvršava Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union i Partneri (uključujući transfere koji potiču ili se završavaju van SAD.)

6. NAKNADE ZA TRANSFER – Pismene informacije koje prikazuju sve troškove za pošiljaoca po osnovu slanja novčane doznake daju se pošiljaocu pre izvršenja platnog naloga. Ukoliko važeći zakon u zemlji prijema ne zahteva drugačije, pošiljalac snosi sve troškove izvršenja novčane doznake. U nekim mestima prijema isplata novčane doznake može biti predmet lokalnih taksi i naknada za uslugu.

7. STRANA VALUTA – Isplata novčane doznake se obično vrši u valuti zemlje prijema (u nekim zemljama isplata je raspoloživa isključivo u USD (američkim dolarima) ili drugoj alternativnoj valuti). Pored naknade za transfer (izvršenje novčane doznake) koja važi za svako izvršenje novčane doznake i ukoliko valuta koju navede pošiljalac Partneru nije ista valuta u kojoj će primalac primiti transakciju, sve valute se konvertuju u skladu sa tada važećom kursnom listom Western Uniona. Valuta se menja u trenutku transfera i primalac će primiti iznos u stranoj valuti naveden u ovom formularu. U nekoliko zemalja domaći zakoni zahtevaju da se valuta konvertuje u trenutku isplate primaocu, u kom slučaju devizni kurs i iznosi prikazani na ovom formularu podležu promeni deviznog kursa od momenta transfera do trenutka isplate primaocu. Western Union obračunava svoj devizni kurs na osnovu komercijalno dostupnih međubankarskih stopa plus marža. Većina deviznih kurseva se usklađuje nekoliko puta u toku dana u skladu sa odgovarajućim kursnim listama na zatvaranju globalnih finansijskih tržišta. Primenjeni devizni kurs može biti nepovoljniji od nekih javno dostupnih komercijalnih deviznih kurseva koji se koriste u transakcijama između banaka i drugih finansijskih institucija. Razliku između deviznog kursa ponuđenog klijentu i kursa koji se dobije od Western Union zadržava Western Union (i u nekim slučajevima Partneri) pored naknada za transfer. Dodatne informacije o deviznom kursu za pojedine zemlje prijema mogu se dobiti na telefon koji je naveden u članu 16 dole.

8. Slanje i prijem novca u zemljama koje pružaju mogućnost isplate u više valuta: Pošiljaoci moraju izabrati valutu isplate u trenutku vršenja transakcije slanja novca. Naknada za prenos i novac koji Western Union (ili njegovi Partneri, provajderi mobilnih usluga ili računara) zaradi na menjačkim poslovima može varirati u zavisnosti od izabrane valute isplate. U nekim zemljama moguće je da se klijent odluči da primi novac u valuti koja se razlikuje od one koju je izabrao pošiljalac. Western Union (ili njegovi Partneri, provajderi mobilnih usluga ili računara) mogu ostvariti dodatnu zaradu kada se vaša sredstva konvertuju u valutu izabranu od strane primaoca.

9. POSEBNE USLUGE

9.1 OBAVEŠTENJE primaoca PUTEM TELEFONA da je novčana doznaka raspoloživa za isplatu nudi se u većini zemalja uz dodatnu naknadu. DOSTAVLJANJE čeka ili bankarske menice raspoloživo je u nekim zemljama za određene zemlje prijema uz dodatnu naknadu. DODATNE PORUKE mogu biti uključene uz dodatnu naknadu za novčane doznake koji se šalju u većinu zemalja.

9.2 SMS – gde je na raspolaganju, Western Union nudi besplatano SMS obaveštenje u kome se navodi da je primalac podigao transakciju (za pošiljaoca/platioca) ili da su sredstva raspoloživa za isplatu (za primaoca). Troškovi koje naplaćuju provajderi usluge su isključiva odgovornost pošiljaoca i primaoca. U meri ukoliko je to u skladu sa zakonom, SMS će biti poslat na broj mobilnog telefona pošiljaoca i/ili primaoca koji je naveden na ovom formularu. Western Union šalje SMS poruke preko provajdera mobilne telefonije (trećeg lica) za isporuku. Ukoliko je to u skladu sa važećim zakonom, Western Union nije odgovoran za neisporučene SMS poruke ili tehničke kvarove koji nastanu van njegovog vlasničkog sistema.

9.3 TRANSFERI NA OSNOVU BANKARSKOG RAČUNA - PUTEM MOBILNOG TELEFONA (MMT) Kada je to na raspolaganju, primalac može imati dodatne troškove za prijem sredstava od pošiljaoca putem mobilnog telefona, na bankarski ili drugi račun. Transfere treba poslati na račun (primaoca) u domaćoj valuti, u suprotnom institucija prijema može izvršiti konverziju sredstava po sopstvenom deviznom kursu ili odbiti transakciju. Ugovor između primaoca i provajdera mobilnih uluga, mWallet, banke ili druge institucije kod koje se vodi račun uređuje račun i definiše njihova prava, odgovornosti, naknade, raspoloživost sredstava i ograničenja računa. U slučaju neslaganja broja računa (uključujući broj mobilnog telefona za mobilne račune) i imena primaoca, transfer će biti uplaćen na broj računa naveden od strane pošiljaoca. Western Union može ostvariti zaradu od naknada u vezi sa korišćenjem računa. Ukoliko je u skladu sa važećim zakonom Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union i Partneri ne prihvataju nikakvu odgovornost prema pošiljaocu niti bilo kom vlasniku računa za bilo koje naknade, devizni kurs koji se koristi za konverziju u valutu različitu od domaće, postupke i propuste pružaoca finansijskih usluga u mestu prijema ili posrednih pružaoca finansijskih usluga.

10. POVRAĆAJ NOVČANIH SREDSTAVA – Glavnica novčane doznake (po važećem deviznom kursu u trenutku vršenja povraćaja) može se refundirati pošiljaocu po osnovu pismenog zahteva pošiljaoca ukoliko isplata primaocu ne bude izvršena u roku od 45 dana. Povraćaj naknade za novčanu doznaku se vrši na osnovu pismenog zahteva pošiljaoca ukoliko novčana doznaka nije raspoloživa primaocu u navedenom vremenskom periodu za izabranu uslugu, u zavisnosti od radnog vremena, raspoloživosti sredstava na lokaciji izabranoj za isplatu i drugih uslova uključujući bez ograničenja, uslove koji su van kontrole Eki Transfersa d.o.o. Beograd, Western Union-a i Partnera, kao što je ne vreme ili kvar telekomunikacija. Naknada za transakciju se ne refundira u slučaju da je transakcija stopirana na zahtev pošiljaoca. Isplata određenih novčanih transfera može kasniti kao posledica primene zakona SAD-a ili drugih važećih zakona. Ukoliko je dozvoljeno u skladu sa zakonom Eki Transfersa d.o.o. Beograd, Western Union mogu umanjiti administrativnu naknadu od novčanih doznaka koje nisu isplaćene u roku od jedne godine od datuma slanja.

11. ODGOVORNOST - EKİ TRANSFERS D.O.O. BEOGRAD, WESTERN UNION I PARTNERI NE GARANTUJU ISPORUKU NITI PODOBNOST BILO KOJE ROBE ILI USLUGA KOJE SU PLAĆENE PUTEM USLUGE IZVRŠAVANJA NOVČANE DOZNAKE. PODACI O TRANSAKCIJI POŠILJAOCA (UKLJUČUJUĆI MTCN) SU POVERLJIVI ZA NJEGA I NE TREBA IH PRENETI BILO KOJOJ OSOBI OSIM PRIMAOCU. POŠILJALAC JE UPOZOREN DA NE ŠALJE NOVAC BILO KOJOJ OSOBI KOJU NE POZNAJE. NI U KOM SLUČAJU EKİ TRANSFERS D.O.O. BEOGRAD, WESTERN UNION I PARTNERI NEĆE BITI ODGOVORNI UKOLIKO POŠILJALAC PRENESE PODATKE O TRANSAKCIJI BILO KOJOJ OSOBI KOJA NIJE NJEGOV PRIMALAC. EKİ TRANSFERS D.O.O. BEOGRAD JE U POTPUNOSTI ODGOVORAN PREMA KORISNIKU PLATNE USLUGE IZVRŠAVANJA NOVČANE DOZNAKE PRUŽENE OD STRANE EKİ TRANSFERSA D.O.O. BEOGRAD. U SKLADU SA VAŽEĆIM ZAKONOM, NI U KOM SLUČAJU EKİ TRANSFERS D.O.O. BEOGRAD NIJE ODGOVORAN ZA KAŠNJENJE, NEISPLAĆIVANJE ILI MANJU ISPLATU OVOG TRANSFERA ILI DODATNU PORUKU KOJA NIJE ISPORUČENA, BEZ OBZIRA DA LI JE NASTALA USLED NEMARA NJENIH ZAPOSLENIH ILI PREDSTAVNIKA ILI NEKOG DRUGOG ZA IZNOSE VEĆE OD 500 USD (ZAJEDNO SA REFUNDIRANJEM GLAVNICE NOVČANE DOZNAKE I NAKNADE ZA TRANSAKCIJU). UKOLIKO JE DOZVOLJENO U SKLADU SA VAŽEĆIM ZAKONOM, NI U KOM SLUČAJU EKİ TRANSFERS D.O.O. BEOGRAD NEĆE BITI ODGOVORAN ZA BILO KOJU INDIREKTNU, POSEBNU, SLUČAJNU ILI POSLEDIČNU ŠTETU. GORE NAVEDENO ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI NE OGRANIČAVA ODGOVORNOST EKİ TRANSFERSA D.O.O. BEOGRAD ZA ŠTETE KOJE NASTANU USLED GRUBOG NEMARA ILI NAMERNO OD STRANE EKİ TRANSFERSA D.O.O. BEOGRAD.

12. Kada Partner prihvata ček, menicu, kreditnu ili debitnu karticu ili drugo sredstvo negotovinskog plaćanja, ni Western Union niti Partner ne preuzimaju odgovornost za obradu ili isplatu novčane doznake ukoliko je forma plaćanja nenaplativa, niti preuzimaju odgovornost za štetu koja nastane usled neisplaćivanja novčanog transfera iz razloga nenaplativosti. Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union i Partneri mogu odbiti da pruže uslugu bilo kom licu ukoliko postoji opravdan razlog.

13. ZAŠTITA PODATAKA – Vaši lični podaci se obrađuju u skladu sa važećim zakonima pod kontrolom Eki Transfersa d.o.o. Beograd, Western Uniona i Partnera. Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union i Partneri koriste lične podatke koje vi dostavite pri upotrebi naših proizvoda i usluga, kao i druge podatke prikupljene ili nastale u toku našeg poslovnog odnosa. To obuhvata i podatke drugih servisa kao što su novčane doznake, plaćanje računa, programi lojalnosti ili članstva, prethodna upotreba naše platne usluge ili marketinški izbor. Ovi podaci se koriste da bismo vam pružili platnu uslugu – izvršavanja novčane doznake koju ste tražili kao i za aktivnosti kao što je administracija, korisnički servis, sprečavanje pranja novca, poštovanje zakonskih obaveza, provera vaših podataka, kao pomoć da razumemo svoje klijente putem analize i istraživanja informacija koje posedujemo, kako bi nam pomogli u sprečavanju i otkrivanju prevara ili krađe, kako bi nam pomogli u razvoju naših proizvoda, usluga i poslovanja i u skladu sa vašim izborom, kako bismo vam slali obaveštenja e-mailom, telefonom, poštom ili putem SMS ili bilo kojim drugim putem.

Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union i Partneri mogu koristiti, prikupljati i podeliti drugim kompanijama koje sa nama sarađuju, podatke na osnovu drugih proizvoda i usluga kao i programe nagrađivanja ili pogodnosti za koje ste se registrovali. Ovi podaci se mogu koristiti u sve svrhe navedene u ovom članu. Mi ćemo čuvati i zadržati informacije koje nam vi dajete o drugim osobama uključujući i podatke o primaocu naših usluga kako bi se izvršila novčana doznaka. Pre davanja ovih podataka bićete u obavezi da obavestite i obezbedite ovlašćenje od strane druge osobe o našoj upotrebi ovih podataka u skladu sa odredbama definisanim u ovom članu. Dostavljanje ovih podataka je na dobrovoljnoj osnovi ali neophodna za izvršenje novčane doznake i pružanje ovih usluga. Bez ovih podataka Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union i Partneri nisu u mogućnosti da izvrše novčanu doznaku, pruže druge pogodne aktivnosti ili druge tražene usluge.

Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union i Partneri mogu pružiti podatke koje su u našem posedu ugovornim stranama koje se nalaze u zemlji koja nije zemlja gde je inicijalno prikupljena ili generisana ova informacija, uključujući i filijale u SAD, u svrhe navedene u ovom članu.

Kategorije podataka koji su preneti obuhvataju lične identifikacione podatke, kontakt podatke i informacije koje se odnose na novčane doznake, istoriju transakcija (izvršavanja novčanih doznaka) i druge podatke koje vi dostavite.

Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union i Partneri takođe mogu dati informacije drugim organizacijama, uključujući one koje nam pomažu da vodimo svoje poslovanje, ukoliko postoji opravdana potreba za tim, da se sprovede ili pomogne u izvršenju novčane doznake, budućih usluga ili iz bilo kog drugog razloga ili potreba definisanih u ovom članu. Mi takođe možemo dodati podacima koje ste vi dali informacije od drugih kompanija ili pojedinaca, uključujući podatke u smislu provere tačnosti podataka koje ste vi dali. Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union, njegove filijale i Partneri širom sveta mogu otkriti vaše lične podatke, uključujući bez ograničenja vaše ime, korisnički ID broj, adresu i podatke o bankarskom računu (i) u slučaju da se to od nas traži u skladu sa domaćim ili stranim zakonima ili zakonskim postupcima ili (ii) organima za sprovođenje zakona ili drugim zvaničnim državnim organima (uključujući i one u ovoj zemlji, SAD ili bilo gde u svetu) za svrhe kao što je otkrivanje, istraga, gonjenje i sprečavanje krivičnih dela, uključujući i pranje novca i slične kriminalne aktivnosti, a oni koji prime podatke mogu ih preneti u gore navedene ili srodne svrhe.

Podacima koji su u našem posedu mogu pristupiti Eki Transfers d.o.o. Beograd, Western Union, njegove filijale i Partneri uključujući i sva treća lica kao ovlašćene pružaoce usluga iz bilo kog razloga navedenog u ovom članu ili u druge svrhe na koje ste dali svoju saglasnost. Ovim podacima mogu imati pristup povezana lica u okviru Western

Union grupe, prema važećoj zakonskoj definiciji, uključujući Western Union Network (Ireland) Limited, Western Union Payment Services Ireland Ltd, Western Union Payment Services UK Limited, Western Union International Limited Ireland i Western Union Financial Services, Inc., MT Payment Services Operations EU/EEA Ltd, MT International Operations Limited, WU Payment Services Network EU/EEA Ltd. - u bilo koju svrhu navedenu u ovim Opštim Uslovima.

Imate pravo da od nas zatražite da vidite ili dobijete kopiju vaših podataka uz manju naknadu. Vi takođe imate pravo da korigujete, brišete ili ograničite upotrebu podataka koji su nepotpuni, netačni ili zastareli. Možete u svakom trenutku osporiti iz zakonskih razloga upotrebu vaših podataka, u slučaju da obrada podataka nije potrebna za pružanje usluge ili neophodna u skladu sa zakonom i propisima. Ukoliko želite da iskoristite ovo pravo ili više ne želite da primete komercijalna obaveštenja, nazovite broj naveden u članu 16 u nastavku u toku redovnog radnog vremena.

14. Ukoliko izaberete da dostavite podatke o vašem broju telefona, broju mobilnog telefona i/ili email adresi u opcionim poljima gore navedenim vi takođe dajete izričitu saglasnost da primete na naznačeni način (tel/SMS/email/MMS) komercijalna saopštenja i/ili da budete obavešteni da je novčana doznaka isplaćena i saglasni ste da su svi troškovi koje naplati pružalac usluge vaša isključiva odgovornost. Ukoliko ne želite da primete maketinska obaveštenja nazovite broj naveden u članu 16 u redovno radno vreme.

15. ODNOSI SA KORISNICIMA – Ukoliko niste zadovoljni uslugom potrebno je da pozovete broj telefona naveden u članu 16 u nastavku u toku redovnog radnog vremena. Eki Transfers d.o.o. Beograd preko svog korisničkog servisa će valjano ispitati vaš problem i potrudice se da to uradi veoma brzo.

U slučaju da ste nezadovoljni odgovorom ili predloženim rešenjem vaše pritužbe od strane Pružaoca usluge i Western Union-a imate mogućnost da, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije – Centru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga podnesete pritužbu ili predlog za posredovanje. Rok za podnošenje pritužbe je šest meseci od prijema odgovora Pružaoca platne usluge. Sve informacije i obrasce možete naći na <http://www.nbs.rs> – deo koji se odnosi na zaštitu korisnika. Pritužbu možete uputiti na adresu: Narodna banka Srbije, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, poštanski fah 712 ili na elektronsku adresu: zastita.korisnika@nbs.rs. U slučaju spora koji se ne može rešiti sporazumno ili vansudskim putem nadležan je Osnovni sud u Beogradu.

16. Sva pitanja koja se tiču usluge međunarodnog transfera novca možete uputiti na sledeći broj, koji je direktna linija za korisnike Eki Transfers d.o.o. Beograd u redovno radno vreme +381 11 3300 300, na e-mail: info@ekitransfers.rs ili na adresu Eki Transfers d.o.o., Kosovska 1/V, 11000 Beograd, Srbija.

Autorsko pravo 2015 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Sva prava zadržana. Prečišćena verzija septembar 2018. godine