

1. Podaci o platnoj Instituciji

Uslugu prenosa novčanih sredstava pruža Tenfore d.o.o. Beograd. Platna Institucija sa sedištem u Dobračinoj 60, 11000 Beograd, matični broj: 17327852, PIB: 101511791 (u daljem tekstu: Institucija) registrovana pod br.700 u Registru platnih institucija NBS, za pružanje platnih usluga prenosa novčanih sredstava od strane IO Narodne banke Srbije, a shodno rešenju br.74 od 08.09.2016. godine. Institucija nudi uslugu preko mreže ovlašćenih i registrovanih zastupnika Institucije (u daljem tekstu: Zastupnici). Spisak Zastupnika objavljen je na internet stranici Institucije www.tenfore.rs i Narodne banke Srbije- www.nbs.rs. Kontakt podaci Institucije su: e-mail: info@transfernovca.rs, telefon: 011 333 4 999.

Superviziju i nadzor poslovanja Institucije obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), ul. Nemanjina br. 17, 11000 Beograd. Više informacija možete videti na www.nbs.rs.

2. Sadržina, svrha, način i uslovi pružanja platne usluge

Opštim uslovima pružanja platne usluge prenosa novčanih sredstava od strane Institucije (u daljem tekstu: Opšti uslovi) definišu se uslovi pod kojima Institucija i njeni Zastupnici pružaju usluge prenosa novčanih sredstava fizičkim i pravnim licima (u daljem tekstu: Korisnik).

Sastavni deo Opštih uslova su:

- Cenovnik naknada za platnu uslugu prenosa novčanih sredstava (u daljem tekstu: Cenovnik)
- Terminski plan kojim se definišu rokovi prijema i izvršenja platnih naloga (u daljem tekstu: Terminski plan).

Svrha Opštih uslova je uspostavljanje jasnih i obavezujućih osnova za Korisnika i za Instituciju u pogledu obavljanja platne usluge prenosa novčanih sredstava čime se obezbeđuje primena dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Korisniku.

Institucija objavljuje Opšte uslove na srpskom jeziku, na lokacijama na kojima nudi usluge Korisnicima, kao i na internet prezentaciji Institucije, a time obezbeđuje da se Korisnik upozna sa Opštim uslovima. Institucija je dužna da pruži Korisniku odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu ovih Opštih uslova na njegov zahtev. Cenovnik i Terminski plan mogu se menjati nezavisno od promena ovih Opštih uslova.

3. Prethodne informacije – Predugovorna faza

Institucija će, pre zaključenja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, Korisniku učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

- 1) rok za izvršenje platne transakcije, koji je definisan Terminskim planom;
- 2) vrstu i visinu svih naknada koje Institucija naplaćuje Korisniku, u skladu sa Cenovnikom, i to sve na način koji će tom Korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje usluge prenosa novčanih sredstava.

Na zahtev Korisnika, Institucija je dužna da sve gore navedene informacije dostavi tom Korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

4. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji

Institucija obavlja za Korisnike jednokratnu uslugu prenosa novčanih sredstava bez otvaranja računa kod Institucije. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi
- Cenovnik
- Terminski plan i
- Autorizovan Platni nalog

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji Institucija se obavezuje da će Korisniku, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, pružiti uslugu prenosa novčanih sredstava, a Korisnik se obavezuje da mu, ako je tako ugovoreno, za to plati određenu naknadu. Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije, a ne uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija.

Uručivanjem platnog naloga Instituciji, smatra se da se Korisnik upoznao i da prihvata ove Opšte uslove, Cenovnik i Terminski plan, kao sastavne delove ovih Opštih uslova.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se smatra zaključenim, činom izražavanja volje od strane Korisnika (usmeno ili uručivanjem platnog naloga) i davanjem saglasnosti Korisnika za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Korisnik je u obavezi da preda nalog za realizaciju transakcije sa svim potrebnim elementima. Institucija će nakon prijema platnog naloga za prenos novčanih sredstava, Korisniku dostaviti na platnom nalogu sledeće informacije:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji Korisniku omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- 2) iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- 3) iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje Korisniku za izvršenje platne transakcije;
- 4) datum prijema platnog naloga.

Institucija je dužna da na zahtev Korisnika, informacije iz prethodnog stava dostavi Korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

5. Platni nalozi

Smatra se da je platni nalog primljen kada Institucija nalog primi neposredno od Korisnika. Dan kada Institucija primi nalog smatra se danom započinjanja izvršenja platne transakcije i provere uslova za izvršenje. Terminskim planom je tačno definisan poslovni dan kao svaki radni dan, odnosno deo radnog dana u kojem se izvršavaju platne transakcije. Platni nalozi primljeni na lokacijama Zastupnika smatraju se da su primljeni kod Institucije.

Platni nalog se dostavlja u pisanom obliku (u papiru). Platni nalog mora imati pravilno, čitko i potpuno popunjene sve elemente potrebne za

njegovo izvršenje, mora biti obezbeđeno pokrivanje za nalog i naknadu i prateća dokumentacija, ukoliko se kod konkretne platne transakcije ista zahteva. Platni nalozi koje Korisnik dostavlja Instituciji/Zastupniku treba da budu popunjeni u skladu sa propisima, standardima za vršenje prenosa novčanih sredstava. Na lokacijama Institucije/Zastupnika može biti obezbeđena specijalna elektronska ploča i elektronska olovka (electronic signature pad). Ukoliko na lokaciji Zastupnika postoji takav uređaj, Korisnik će svojeručni potpis na platnom nalogu staviti korišćenjem ovog uređaja. U tom slučaju, operater na lokaciji Zastupnika će tek nakon što Korisnik potpiše platni nalog, na način opisan u ovom stavu, uručiti Korisniku odštampani primerak elektronskog dokumenta, platnog naloga sa biometrijskim potpisima operatera i Korisnika.

Platni nalog treba da sadrži sve elemente potrebne za izvršenje platnog naloga. Osnovni podaci su:

- Ime i prezime / naziv i adresa platioca,
- Svrha i šifra uplate,
- Broj računa primaoca,
- Ime i prezime / naziv i adresa primaoca,
- Iznos i valuta uplate,
- Mesto i datum prijema,
- Datum izvršenja/ valute.

Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na platnom nalogu. Institucija će izvršiti platnu transakciju samo ukoliko je Korisnik dao saglasnost pre njenog izvršenja.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje prenosa novčanih sredstava uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga. Ukoliko korisnik izvršenje prenosa novčanih sredstava plaća platnom karticom, korisnik daje saglasnost unošenjem PIN-a na POS terminalu ili na način koji odredi banka izdavalac platne kartice. Prenos novčanih sredstava za čije izvršenje je saglasnost data na napred navedeni način smatra se odobrenom odnosno autorizovanom platnom transakcijom. Ukoliko ne postoji saglasnost Korisnika za izvršenje platne transakcije, smatraće se da ista nije odobrena i neće biti izvršena.

Identifikacija Korisnika vrši se na način utvrđen važećim zakonskim propisima.

Smatra se da je Institucija izvršila platni nalog u trenutku odobrenja računa pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja. Potvrda o statusu naloga: Korisnik može dobiti potvrdu preko internet prezentacije Institucije (www.tenfore.rs) tako što u za to određeno polje ukuca potrebne podatke. Rezultat o statusu naloga biće poslat na e-mail adresu Korisnika.

Institucija se oslobađa odgovornosti za produženje roka izvršenja ili neizvršenje platnog naloga kada je tome uzrok sprovođenje mera u skladu sa propisima o prinudnoj naplati, sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i drugim propisima i međunarodnim merama ograničavanja i embargo merama i međunarodno prihvaćenim obavezama na polju sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma. Institucija ne odgovara za neposrednu ili posrednu štetu koja bi nastala zbog izvršenja falsifikovanih platnih naloga u skladu sa zakonom.

6. Opoziv i odbijanje platnog naloga

Korisnik može opozvati platni nalog za prenos novčanih sredstava u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga, lično na lokaciji Institucije/Zastupnika.

Neopozivost naloga nastupa nakon davanja saglasnosti od strane Korisnika i nakon što je isti unet u sistem od strane Zastupnika/ Institucije i započet proces izvršenja.

Institucija ne može odbiti izvršenje platnog naloga kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji, osim ako je drugačije utvrđeno propisom.

Platne naloge sa datumom izvršenja unazad, nepravilno ili nepotpuno popunjene naloge ili platne naloge za čije izvršenje nema dovoljno pokrivača, Institucija odbija. U slučaju da Korisnik dostavi Instituciji platni nalog koji ne sadrži sve obavezne elemente, ili je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način promenjen ili ne ispunjava uslove za izvršenje propisane ovim Opštim uslovima, Institucija će isti odbiti. Institucija ima pravo da odbije poslovnu saradnju sa Korisnikom za koga je procenila, u skladu sa važećim zakonskim propisom i/ili svojim internim aktima donetim u skladu sa zakonom, da postoji sumnja u pogledu sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

Ukoliko Institucija odbije nalog, smatraće se da isti nije ni primljen. O odbijanju platnog naloga i ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su bile uzrok odbijanja, Institucija će odmah obavestiti Korisnika, osim ako propisom nije drugačije određeno. Institucija je dužna da obavještenje pruži u skladu sa ugovorom o platnim uslugama, i to bez odlaganja, a najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije.

Institucija ne odgovara za eventualnu štetu koja bi nastala za Korisnika zbog neizvršenja platnih naloga ukoliko su nepravilno ili manjkavo popunjeni.

7. Naknade

Institucija će za pružene usluge obračunavati naknade u visini, rokovima i na način koji su definisani Cenovnikom i Termiskim planom. Informacije o načinu plaćanja i visini naknade su dostupne i na internet prezentaciji Institucije, kao i na vidnom mestu na svim lokacijama Institucije/Zastupnika. Predajom platnog naloga ili novčanih sredstava Korisnik potvrđuje da se informisao i da je saglasan sa načinom, rokovima plaćanja i visinom naknada, u skladu sa Opštim uslovima, Cenovnikom i Termiskim planom.

Institucija ne može Korisnicima platnih usluga naplaćivati naknadu za pružanje informacija koje je dužna da pruži u skladu sa zakonskim propisima i Opštim uslovima, osim ako nije drukčije uređeno aktima koji su u skladu sa Zakonom. Visina naknade koju Institucija naplaćuje mora biti odgovarajuća i u skladu s njenim stvarnim troškovima koji nastaju izvršavanjem prenosa novčanih sredstava. Institucija može naplatiti Korisniku u izuzetnim situacijama posebnu naknadu za pružanje informacija i preduzimanje mera u vezi platne transakcije izvršene na osnovu netačne jedinstvene identifikacione oznake koju je Korisnik naveo u platnom nalogu.

8. Odgovornost Institucije i povrat iznosa jednokratne platne transakcije

Institucija je dužna da obezbedi da Zastupnici na svojim lokacijama, Korisnicima platnih usluga pruže jasne informacije da nastupaju u ime i za račun Institucije. U vezi sa tim, Korisnici platnih usluga će na lokacijama Zastupnika imati vidno izložene i na raspolaganju Opšte uslove.

Institucija je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost Korisnika data u skladu sa tačkom 4. ovih Opštih uslova. Ako Korisnik osporava da je dao saglasnost za prenos novčanih sredstava ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vreme izvršena, a Institucija ne dokaže da je realizacija platne transakcije bila sprovedena i da je platna transakcija bila pravilno evidentirana i proknjižena, Institucija će Korisniku izvršiti povraćaj iznosa te transakcije i iznosa svih naknada koje je naplatila.

OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNE USLUGE PRENOSA NOVČANIH SREDSTAVA

Svaki nalog za uplatu koji na kraju transakcije operater predaje Korisniku ništavan je ako na sebi nema odštampanu jedinstvenu identifikacionu oznaku. Ovo važi i za one platne naloge koji su potpisani putem specijalne elektronske ploče iz člana 5. ovih Opštih uslova. U slučaju da Korisnik dobije takav nalog dužan je da odmah po saznanju javi korisničkom centru Institucije, na telefon +381 (0)11 333 4 999.

Institucija nije u obavezi da izvrši povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene jednokratne platne transakcije i obračunate naknade u sledećim slučajevima:

- » ako je izvršenje, neizvršenje ili neuredno izvršenje posledica više sile,
- » ako je izvršenje ili neuredno izvršenje posledica obaveze Institucije koja proizilazi iz drugih za Instituciju obavezujućih propisa;
- » ako je Institucija izvršila ili nije izvršila platni nalog na osnovu falsifikovanog ili nezakonito promenjenog platnog naloga;
- » ako je izvršenje posledica Korisnikove prevare;
- » ako je neizvršenje i/ili neuredno izvršenje posledica pogrešne instrukcije za plaćanje na platnom nalogu;
- » ako Korisnik nije odmah po saznanju bez odlaganja obavestio Instituciju o neizvršenju i/ili neurednom izvršenju kad je utvrdio da je došlo do takvih jednokratnih platnih transakcija, a najkasnije u zakonskom roku;
- » ako Korisnik nije odmah po saznanju bez odlaganja obavestio Instituciju o tome da na nalogu za uplatu nema odštampanu jedinstvenu identifikacionu oznaku.

Ako je Institucija odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Korisniku, osim ako je Korisnik zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije. Ako Institucija Korisniku, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju. Institucija će, ako je odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, svom Korisniku izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, i izvršiti povraćaj, odnosno platiti iznos svih kamata na koje taj Korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako je platni nalog izvršen u skladu sa podacima dobijenim od Korisnika u pogledu broja tekućeg računa primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određene primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Instituciji. Ako je broj tekućeg računa primaoca plaćanja koji je Korisnik dostavio Instituciji netačan, Institucija nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ali po zahtevu svog Korisnika odmah preduzme odgovarajuće mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju sarađuje sa Institucijom, kao i da mu pruži sve potrebne informacije kako bi došao do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako povraćaj nije moguć, Institucija će na pisani zahtev Korisnika odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su Korisniku potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava. U slučaju neizvršene platne transakcije iz ovog razloga, Institucija je dužna da, odmah po saznanju, izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Institucija je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije po zahtevu Korisnika odmah preduzme sve razumne mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i da mu bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Institucija ne odgovara Korisniku za štetu koja nastupi delovanjem više sile i drugih okolnosti na koje Institucija nema uticaja, kao i u slučaju da Institucija iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vreme obustavi ili ograniči svoju poslovnu delatnost, a sve u skladu sa zakonskim propisima. Institucija će preduzeti potrebne mere da bi se umanjio ili ograničio svaki uticaj koji bi izazvao štetu Korisniku.

9. Prava Korisnika

Korisnik ima pravo da od Institucije, u pismenoj formi, bez naknade, u skladu sa zakonom, dobije informacije, podatke i instrukcije koje se odnose na pružanje platnih usluga od strane Institucije, na način i u rokovima utvrđenim ovim Opštim uslovima. Institucija je dužna da Korisniku, na njegov zahtev, bez naknade, dostavi na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka informaciju o izvršenoj platnoj transakciji. Korisnik ima pravo da se redovno informiše na jasan i razumljiv način o promenama uslova koje nudi Institucija i da od Institucije zatraži sve dodatne relevantne informacije i objašnjenja.

Korisnik ima pravo na pisani prigovor Instituciji ukoliko smatra da se Institucija ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na finansijske usluge ili obaveza iz zaključenog Ugovora. Institucija Korisniku ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Institucija nema obavezu da razmatra usmeno podnete prigovore, već samo prigovore podnete u pisanoj formi. Prigovor na rad Institucije Korisnik može podneti u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama Institucije, na lokacijama Zastupnika, poštom na adresu Dobračina 60, Beograd, putem kontakt forme na internet prezentaciji Institucije www.tenfore.rs, odnosno elektronskom poštom (prigovori@tenfore.net), a Institucija će dostaviti potvrdu o prijemu.

Korisnik ima pravo na pisani prigovor Instituciji u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa i nakon isteka ovog roka, Institucija nema obavezu da ga razmatra. Institucija je dužna da dostavi odgovor na prigovor Korisniku na jasan i razumljiv način uključujući i osnovanost prigovora, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužna je i da u tom odgovoru podnosiocu prigovora ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu NBS. Rok za odgovor počinje teći od dana kada Korisnik dostavi prigovor sa svim potrebnim podacima za identifikaciju konkretne platne transakcije. Ako Institucija iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj rok se može produžiti za još najviše 15 dana o čemu će Institucija obavestiti Korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Predmetno obaveštenje sadržaće razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u prvobitnom roku, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Ako Institucija oceni da je prigovor osnovan, obavestiće Korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je uloženi prigovor otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNE USLUGE PRENOSA NOVČANIH SREDSTAVA

Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u zakonom predviđenim rokovima, Korisnik može pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti predlog za posredovanje radi vansudskog rešavanja spornog odnosa ili pritužbu – u pismenoj formi ako smatra da se Institucija ne pridržava zakonskih odredbi, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, Opštih uslova, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na finansijske usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom. NBS može da posreduje u spornom odnosu između Korisnika i Institucije, na predlog jedne od ugovornih strana, radi vansudskog rešavanja spornog odnosa. Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom. Korisnik može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Institucije na prigovor ili u roku od 6 (šest) meseci od kada je Institucija bila dužna da mu odgovori na prigovor.

10. Zaštita podataka o ličnosti i poslovna tajna

Na postupanje Institucije sa podacima do kojih dođe u posed u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne tajne i zaštitu podataka o ličnosti.

U cilju obavljanja delatnosti i pružanja usluge prenosa novčanih sredstava Institucija u svojstvu rukovaoca podacima o ličnosti, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, ima svrhu i pravni osnov da u svojoj bazi podataka poseduje i obrađuje određene podatke koje se odnose na fizička lica, koji se u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, smatraju podacima o ličnosti.

Zaključenjem ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, Korisnik daje svoj pristanak Instituciji da vrši obradu njegovih podataka, u skladu sa ovim članom Opštih uslova, kao i Obaveštenjem o prikupljanju i obradi podatka o ličnosti za jednokratnu platnu transakciju.

Poslovnom tajnom smatraju se podaci i informacije koje se prikupe prilikom pružanje usluge prenosa novčanih sredstava.

Zaposleni u Instituciji, kao i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima koji predstavljaju poslovnu tajnu, ne mogu te podatke saopštavati trećim licima, ni koristiti ih protivno interesu Institucije i njenih Korisnika, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima. Obaveza čuvanja poslovne tajne ne prestaje ni kada licu prestane status na osnovu koga je ostvarilo pristup podacima koji predstavljaju poslovnu tajnu. Institucija može podatke o Korisniku, koji se smatraju poslovnom tajnom, saopštiti trećim licima samo uz pisano odobrenje Korisnika. Podaci koji predstavljaju poslovnu tajnu mogu se dostaviti nadležnim organima koji su ovlašćeni da u skladu sa zakonskim propisima iste zatraže.

11. Komunikacija između Institucije i Korisnika

Sve merodavne podatke povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Institucijom, Korisnik može pronaći, na internet prezentaciji www.tenfore.rs. Ukoliko imate određeno pitanje ili zahtev u pogledu pružanja platne usluge, molimo vas pozovite broj +381 (0)11 333 4 999. Institucija će preko svoje službe za odnose sa korisnicima, preduzeti sve razumne mere da na pitanje i/ili zahtev odgovori blagovremeno i potpuno.

12. Prelazne i završne odredbe

Ovi Opšti uslovi sastavljeni su u skladu s pozitivnim propisima Republike Srbije, koji se primenjuju i za njihovo tumačenje. Za sve odredbe Opštih uslova koje su u suprotnosti sa odredbama važećih propisa smatraće se da su zamenjene tim odredbama sa danom početka njihove primene. Svi eventualni sporni odnosi između Institucije i Korisnika rešavaju se primenom prava Republike Srbije. U slučaju spora nadležan je sud prema sedištu Institucije.

Ovi Opšti uslovi primenjuju se počev od 22. 06. 2020. godine.



 011 333 4 999

 www.tenfore.rs