

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, другим међународним конвенцијама, 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, утврђивање идентита 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, опозив међународне упутнице, 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 је доступна 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 упутница електронским путем.

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

Међународна упутница се може исплатити примаоцу у Републици Србији (у даљем тексту: Србија) на шалтерима јединице поштанске мреже (у даљем тексту: пошта), преносом на рачун примаоца или на адреси примаоца у складу са захтевом пошиљаоца.

Накнаде за извршену услугу

Члан 3.

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

Информације о висини накнада за слање из Србије доступне су на интернет страници Поште и у поштама овлашћеним за пружање услуге међународна упутница (у даљем тексту: овлашћена пошта).

Поступак уплате и исплате међународне упутнице

Члан 4.

Приликом уплате међународне упутнице, пошиљалац је обавезан да саопшти податке које од њега захтева службеник поште. Обавезни подаци зависе од државе у коју се међународна упутница шаље.

Пошиљалац може захтевати додатне услуге, које су расположиве за конкретну државу са Списка из члана 2. овог правилника.

Пошиљалац је дужан да обавести примаоца о уплати, односно слању међународне упутнице.

Приликом исплате међународне упутнице у пошти прималац је дужан да службенику поште саопшти следеће податке: број упутнице, име и презиме пошиљалоца, државу уплате, очекивани износ (+/- 10%) и додатне податке уколико такав услов постоји од стране пошиљалоца или државе порекла.

Приликом уплате и исплате међународне упутнице, кориснику се уручује потврда о извршеној услузи, осим када се исплата 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 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.

У случају електронске уплате упутничког износа, прихватање услова услуге међународна упутница на одговарајућем трајном носачу података, сматра се потписивањем обрасца.

Услови за пружање услуге међународна упутница су доступни на обрасцима за коришћење услуге, као и на интернет страници Поште.

Утврђивање идентитета корисника услуге

Члан 6.

Приликом уплате и исплате међународне упутнице обавезна је идентификација корисника важећим личним исправама, и то:

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

Службеник поште 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 упутница врши отиском кажипрета.

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 није дозвољена уплата међународне упутнице.

Исплата међународне упутнице дозвољена је малолетном лицу старости од 16 до 18 година, у присуству родитеља или старатеља, који у том случају потписује образац из члана 5. 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 у коју 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 Србији одређена је прописима Народне банке Србије.

Износ који је уплаћен у Србији, прерачунава се у валуту слања за одредишну државу. Међународна упутница, по правилу, исплаћује се у валути одредишне државе, осим уколико је у конкретној држави дозвољен избор валуте за исплату.

Информација о исплатним валутама и курсевима које примењује Пошта доступне су на интернет страници Поште.

На обрасцу за уплату/исплату међународне упутнице налази се податак о курсу који је примењен.

Лимити за уплату/исплату међународне упутнице

Члан 11.

Лимит за уплату међународне упутнице из Србије на месечном нивоу утврђен је актом Народне банке Србије, а на дневном нивоу утврђен је актом Поште.

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

Лимити у вези са међународном упутницом у Србији су доступни на интернет страници Поште.

Опозив међународне упутнице

Члан 12.

Међународна упутница је власништво пошиљаоца све док се не исплати примаоцу. Пошиљалац може опозвати међународну упутницу, уколико није извршена исплата примаоцу.

Пошиљалац може поднети захтев за опозив у било којој овлашћеној пошти.

По одобрењу захтева за опозив, пошиљаоцу се враћа новчани износ међународне упутнице.

Међународна упутница се може 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,
- писано обавештење о извршеној исплати.

Прималац међународне упутнице може захтевати следеће услуге:

- издавање на увид исплаћених међународних упутница или фотокопије и
- 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.

Примена закона

Члан 14.

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 15.

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 или у сврху куповине преко интернета.

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 16.

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

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

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

- смрт примаоца;
- услед одбијања примаоца да му се изврши исплата упутнице;
- услед погрешне адресе;
- одобравање захтева за опозив упутнице;
- због примена прописа из области борбе против прања новца и финансирања тероризма.

Упутнички износ може се исплатити на захтев пошиљалоца у року који не може бити дужи од 5 година.

Информације и рекламације

Члан 17.

Све информације о међународним упутницама корисници могу добити на интернет страници www.posta.rs, или се могу обратити Корисничком центру на број 0800-111-223.

Корисник може поднети рекламацију најкасније у року од шест месеци од дана уплате међународне упутнице.

Корисници могу да поднесу рекламације или/и захтеве за информацијом на e-mail: brigaokorisnicima@posta.rs, поштом на адресу: Јавно предузеће „Пошта Србије”, Служба за бригу о корисницима поштанско-финансијских услуга, Таковска 2, Београд, ПАК 135403, преко интернет странице Поште www.posta.rs, или у било којој пошти.

Изузетно, у случају да корисник сматра да услуга није извршена, да је делимично извршена или да је прекорачен рок преноса упутнице, Пошта може захтевати подношење рекламације попуњавањем одговарајућег обрасца.

Пошта је обавезна да кориснику одговори на рекламацију у року од 8 дана од дана пријема исте. Уколико је за решавање рекламације потребно да Пошта контактира ино-партнера рок се продужава на 30 дана.

Завршне одредбе

Члан 18.

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

Члан 19.

Овај правилник ступа на снагу даном објављивања у „Службеном-ПТТ гласнику“, а примењује се од 01.10.2015. године.

Ступањем на снагу овог правилника, престаје да важи Правилник о условима за пружање услуге међународна упутница („Службени ПТТ-гласник" број 936/14 од 1.10.2014. године).

ПОШТА СРБИЈЕ