Regulamin dotyczący świadczenia usługi Western Union® Money Transfer℠ („Usługa")

Usługę świadczy **Western Union Payment Services Ireland Limited** („WUPSIL" lub „Western Union") z pomocą sieci autoryzowanych przedstawicieli („Przedstawiciele") na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG"). WUPSIL zleca ważne funkcje operacyjne innym przedsiębiorcom z grupy Western Union, oraz wybranym oferentom trzecim. WUPSIL, przedsiębiorstwo zrzeszone firmy Western Union, jest spółką irlandzką z siedzibą w Dublinie pod adresem Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Irlandia.

Nadzór nad firmą Western Union Payment Services Ireland Limited sprawuje Bank Centralny Irlandii („Central Bank"). WUPSIL zarejestrowana jest jako instytucja płatnicza w rejestrze przedsiębiorców świadczących usługi płatnicze, utrzymywanym przez Bank Centralny, pod numerem E0471360. Więcej informacji na stronie www.centralbank.ie.

Western Union świadczy Usługę lokalnie i w zakresie międzynarodowym. Zlecając transakcję wysyłania lub odbioru, udostępniając niezbędne dane identyfikacyjne, a następnie składając podpis na potwierdzeniu transakcji, wyrażają Państwo zgodę na realizację usługi przekazu pieniężnego. Przed potwierdzeniem przekazania wysyłanych pieniędzy otrzymają Państwo informację o maksymalnym czasie realizacji usługi, wysokości opłat prowizyjnych oraz kursie wymiany walut odpowiadającym transakcji tym samym kanałem, który będzie wykorzystany do zlecenia przekazu pieniężnego. Muszą Państwo powiadomić odbiorcę o wysłaniu przekazu pieniężnego, przekazując odbiorcy informacje o przekazie niezbędne do wypłaty przekazu w placówce, w tym imię i nazwisko nadawcy, kraj nadania, przybliżoną kwotę przekazu, numer kontrolny przekazu pieniężnego („**MTCN**") oraz inne niezbędne warunki i wymogi.

Z usługi mogą korzystać osoby, które ukończyły 18. rok życia. Obowiązujące prawo zakazuje podmiotom zajmującym się przekazywaniem pieniędzy zawierania transakcji biznesowych z niektórymi osobami i państwami i Western Union nie może zapewniać takiej usługi tym osobom i państwom — firma Western Union jest obowiązana sprawdzać wszystkie transakcje wobec listy nazwisk dostarczonej przez władze państw i terytoriów, w których prowadzi działalność, między innymi listy dostarczonej przez Biuro kontroli mienia zagranicznego Departamentu Skarbu Stanów Zjednoczonych (OFAC) oraz z Unii Europejskiej. W przypadku wykrycia zgodności z otrzymaną listą firma Western Union przeprowadzi weryfikację transakcji w celu określenia, czy dany klient odpowiada osobie widniejącej na liście. W niektórych przypadkach klienci proszeni są o podanie dodatkowych danych identyfikacyjnych lub informacji, w związku z czym realizacja transakcji może być opóźniona. Jest to wymóg prawny dla wszystkich transakcji wykonywanych przez firmę Western Union. Aby uzyskać więcej informacji, prosimy zadzwonić pod numer 0800-833-833*.

Warunki płatności i odpowiedzialności — płatność będzie zrealizowana na rzecz osoby uprawnionej do jej otrzymania przez firmę Western Union lub wyznaczonego przedstawiciela. Płatność może być zrealizowana nawet w przypadku, gdy formularze wypełnione przez odbiorcę zawierają drobne błędy (na przykład błędy typograficzne), ale numer MTCN musi być poprawny. Płatność może być zrealizowana wyłącznie po sprawdzeniu dokumentu ze zdjęciem odbiorcy, wydanego przez władze i gdy odbiorca poda szczegóły transakcji wymagane przez firmę Western Union, w tym przesłaną kwotę, nazwisko nadawcy, poprawny numer MTCN oraz kraj nadania przekazu. Western Union udostępni pieniądze odbiorcy tylko po potwierdzeniu znajomości szczegółów przekazu. Western Union sprawdzi z należytą starannością szczegóły przekazu podane przez odbiorcę oraz przedłożony przez niego dokument tożsamości, a w przypadku jakichkolwiek uzasadnionych wątpliwości co do autentyczności dokumentu tożsamości odmówi realizacji przekazu.

Nadawca odpowiada za prawidłowość, kompletność i czytelność podanych informacji. Nadawca musi upewnić się, że żadne osoby oprócz odbiorcy nie uzyskają dostępu do danych przekazu. Western Union zaleca przesyłanie kwot pieniężnych wyłącznie osobom znanym osobiście. Western Union nie udziela żadnej gwarancji na dostawę lub prawo własności do towarów lub usług opłaconych za pomocą niniejszej Usługi.

Jeżeli zachodzi obawa, że szczegóły transakcji zostały skradzione, utracone lub skopiowane, należy niezwłocznie skontaktować się z Western Union, dzwoniąc pod numer 0800-833-833*. Przed zgłoszeniem Western Union takiej utraty, kradzieży lub niewłaściwego wykorzystania nadawca ponosić będzie odpowiedzialność wyłącznie w przypadku (i) przekazania szczegółów transakcji osobie innej niż odbiorca, czego wynikiem było ich niewłaściwe wykorzystanie lub (ii) niezgłoszenia utraty, kradzieży lub niewłaściwego wykorzystania w ciągu jednego dnia od momentu uzyskania informacji o stracie, kradzieży lub niewłaściwym wykorzystaniu lub (iii) działania z zamiarem oszustwa, rozmyślnie lub w wyniku rażącego zaniedbania.

Firma Western Union będzie odpowiadać za szkody powstałe w wyniku nieprawidłowości w działaniu lub zaniedbań ze strony swoich pracowników i przedstawicieli podczas przetwarzania transakcji zgodnie z obowiązującym prawem. Odpowiedzialność firmy Western Union, jej przedsiębiorstw zrzeszonych i przedstawicieli międzynarodowych nie odnosi się do przypadków mniejszych zaniedbań. Firma Western Union nie będzie w żadnym wypadku odpowiadać za celowe bądź niecelowe wyjawienie przez nadawcę danych związanych z transakcją osobom innym niż odbiorca. Firma Western Union nie będzie ponosić odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku działania siły wyższej, czyli wyjątkowych zdarzeń lub okoliczności pozostających poza kontrolą firmy Western Union, jej agentów lub klienta (np. awarii linii telekomunikacyjnych, zamieszek, działań wojennych lub innych zdarzeń będących poza kontrolą firmy Western Union (np. strajk, zamknięcie zakładów przemysłowych lub nakazy wydane przez władze rządowe).

W przypadku przyjęcia przez firmę Western Union czeku, karty kredytowej lub debetowej lub też innej formy płatności bezgotówkowej ani firma Western Union, ani jej przedstawiciele nie mają obowiązku przetworzenia przekazu pieniężnego lub jego wypłacenia, jeżeli nie można zrealizować płatności. Ponadto firma Western Union ani jej przedstawiciele nie będą ponosić odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku przekazania pieniędzy odbiorcy w związku z przyjęciem przez Western Union lub jej przedstawicieli bezgotówkowej formy płatności lub w związku z tym, że transferu pieniędzy dokonano wówczas, gdy firma Western Union lub jej przedstawiciele mogli zrealizować wyłącznie pewien rodzaj płatności.

Firma Western Union i jej przedstawiciele mogą odmówić świadczenia Usługi każdej osobie, w szczególności w celu zapobiegania oszustwom, praniu pieniędzy lub finansowaniu działań terrorystycznych lub w celu spełnienia wymogów obowiązującego prawa, nakazu sądowego lub zaleceń organów regulacyjnych lub władz.

Środki pieniężne będą dostępne dla odbiorcy najpóźniej pod koniec dnia roboczego następującego po dniu otrzymania przez firmę Western Union lub jej przedstawiciela przesyłanej kwoty i opłat transakcyjnych („Data odbioru"), w zależności od wymogów ustawowych lub prawnych. W przypadku przekazów pieniężnych wydanych w formie papierowej termin ten zostanie wydłużony o jeden dzień roboczy. W przypadku (i) przekazów pieniężnych realizowanych poza EOG lub (ii) przekazów pieniężnych, w których dochodzi do wymiany więcej niż jednej waluty pomiędzy euro i walutą jednego z krajów członkowskich Unii Europejskiej nienależących do eurostrefy lub (iii) ewentualnych transgranicznych przekazów pieniężnych realizowanych w innych walutach niż euro środki pieniężne będą dostępne dla odbiorcy najpóźniej pod koniec czwartego dnia roboczego, licząc od Daty odbioru.

Regularne przekazy pieniężne są normalnie dostępne do wypłaty po kilkunastu minutach, o ile nie została wybrana opcja opóźnienia usługi, wtedy środki będą dostępne do odbioru po 24 godzinach od czasu wysłania pieniędzy. Z powodu pewnych warunków transakcyjnych, takich jak wysokość wysłanej kwoty, kraj docelowy, dostępność waluty, kwestie regulacyjne, wymogi identyfikacyjne, godziny pracy przedstawiciela, różnice w strefach czasowych lub wybór opcji opóźnienia przekazu, środki pieniężne mogą zostać opóźnione lub Usługi mogą być niedostępne. Obowiązywać mogą również dodatkowe obostrzenia. Aby uzyskać więcej informacji, prosimy zadzwonić pod numer 0800-833-833*.

Informacje dotyczące opłat, jakie nadawca obowiązany jest ponieść na rzecz Western Union z tytułu świadczenia Usługi, jak również szczegóły dotyczące kursów wymiany walut odnoszących się do Usługi, zostały podane w potwierdzeniu transakcji. Przekazy pieniężne są zwykle realizowane w walutach kraju docelowego (w niektórych krajach płatność może być zrealizowana wyłącznie w innej walucie). Rzeczywisty kurs wymiany walut jest określany w momencie zatwierdzenia przekazu pieniężnego w systemie (w niektórych krajach, ze względu na wymogi prawne, rzeczywisty kurs wymiany walut może być określony tylko przy wypłacie). Wszystkie waluty wymieniane są po kursie wymiany walut firmy Western Union. Jednak w niektórych krajach z powodu lokalnych wymogów prawnych kurs wymiany może być tylko przybliżony, a rzeczywisty kurs może być określony tylko w czasie wypłaty. Firma Western Union oblicza swoje kursy wymiany walut na podstawie ogólnodostępnych kursów komercyjnych z uwzględnieniem marży. Firma Western Union i jej przedstawiciele zarabiają na wymianie walut. Większość kursów wymiany walut aktualizowana jest kilka razy dziennie, zgodnie z głównym kursem na światowych rynkach finansowych. W zakresie dozwolonym przez prawo firma Western Union może pobierać opłaty administracyjne przy przekazach pieniężnych, które nie zostaną odebrane w ciągu jednego roku od daty odbioru. Aby uzyskać więcej informacji, prosimy o kontakt telefoniczny pod numerem 0800-833-833*.

Odbiorca może ponosić opłaty dodatkowe za pobranie środków pieniężnych od nadawcy przy użyciu telefonu komórkowego lub w przypadku przelewu na konto. Umowa odbiorcy zawarta na świadczenie usługi przez telefon komórkowy, mWallet lub z innym dostawcą konta reguluje zarządzanie kontem oraz określa prawa z nim związane, zakres odpowiedzialności, wspomniane opłaty, dostępność środków i ograniczenia na koncie. W przypadku niezgodności numeru konta lub numeru telefonu z nazwiskiem odbiorcy przekaz zostanie przesłany na numer konta podany przez nadawcę. Firma Western Union nie ponosi odpowiedzialności wobec nadawcy ani posiadacza konta za jakiekolwiek opłaty, kurs wymiany walut dla walut nielokalnych, ustaw lub wykluczeń lokalizacji, lub też opłat na rzecz pośredników usług finansowych. Western Union oferuje w niektórych krajach bezpłatne powiadomienia SMS w celu poinformowania nadawcy, że odbiorca odebrał pieniądze lub poinformowania odbiorcy o dostępnych środkach. W przypadku wyrażenia przez nadawcę lub odbiorcę chęci powiadomienia wiadomością SMS o dostępności lub wypłacie środków Western Union nie odpowiada za opłaty wynikające z przesyłania SMS-ów dla nadawcy lub odbiorcy, a opłaty naliczane przez dostawcę usługi będą ponoszone wyłącznie przez nadawcę lub odbiorcę.

Konflikt interesów — WUPSIL świadczy Usługę w imieniu swoich klientów. Z założenia przekazy pieniężne nie mają powodować konfliktu interesów prowadzących do zagrożenia interesów klientów. W razie wystąpienia konfliktu interesów, którego nie można uniknąć, firma WUPSIL: a) wyjawi ogólny charakter i/lub źródło konfliktu interesów klientowi oraz b) upewni się, że konflikt nie będzie godził w interesy klienta. Aby uzyskać więcej informacji, prosimy o kontakt telefoniczny pod numerem 0800-833-833*.

Anulowanie transakcji i zwroty — transakcję można anulować w placówce przedstawiciela lub dzwoniąc pod numer 0800-833-833* do momentu faktycznego podjęcia pieniędzy przez odbiorcę lub w przypadku transakcji bankowych do momentu wysłania pieniędzy przez Western Union do banku partnerskiego. Po anulowaniu transakcji firma Western Union dokona zwrotu pierwotnej kwoty, potrącając opłatę transferową dla Usługi. Zwroty dokonywane są zwykle w ciągu 10 dni roboczych. Jeśli płatność dla odbiorcy nie zostanie zrealizowana w ciągu 45 dni, prośbę o dokonanie zwrotu początkowej kwoty przekazu pieniężnego nadawca może wystosować listownie lub pocztą elektroniczną na adres WUPSIL. Firma Western Union dokona zwrotu opłat transferowych na podstawie Państwa pisemnej prośby przesłanej do WUPSIL, jeżeli przekaz pieniężny nie będzie dostępny dla odbiorcy w terminach określonych powyżej, jeżeli opóźnienie nie było spowodowane siłą wyższą lub warunkami pozostającymi poza kontrolą firmy Western Union (lub jej przedstawicieli), między innymi wymogami ustawowymi, anomaliami pogodowymi lub awariami sieci telekomunikacyjnych. Wypłata pewnych sum pieniędzy może być opóźniona w związku z zastosowaniem prawa Stanów Zjednoczonych lub innego obowiązującego prawa.

W przypadku reklamacji, podejrzenia wystąpienia pomyłki lub w razie pytań związanych z Usługą prosimy o kontakt z telefoniczny pod numerem 0800-833-833*, odwiedzenie placówki przedstawiciela lub kontakt za pomocą naszej strony internetowej www.westernunion.pl. Państwa prośba zostanie przeanalizowana i wyślemy odpowiedź w ciągu 15 dni roboczych. W przypadku niezadowolenia z otrzymanej odpowiedzi skargę można przekazać rzecznikowi ds. usług finansowych w Irlandii w formie pisemnej na adres3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irlandia, dzwoniąc pod numer +353 1 6620899, wysyłając wiadomość e-mail na adres enquiries@financialombudsman.ie lub kontaktując się ze swoją lokalną instytucją państwową. Dane kontaktowe tych biur można znaleźć pod adresem http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm

Western Union będzie używać i przetwarzać Państwa dane osobowe zgodnie z oświadczeniem o ochronie danych osobowych, na co Państwo wyrażają zgodę.

* Połączenia bezpłatne z telefonów stacjonarnych i telefonów publicznych. Połączenia z telefonów komórkowych mogą podlegać standardowym opłatom ustalonym przez operatora. Linie telefoniczne dostępne są od poniedziałku do niedzieli w godz. 7.00–22.00.

Copyright © 2017 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Wszelkie prawa zastrzeżone. Tekst skorygowany – czerwiec 2017