

REGULAMIN DOTYCZĄCY ŚWIADCZENIA USŁUGI WESTERN UNION® MONEY TRANSFERSM („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, przedsiębiorstwo zrzeszone firmy Western Union, jest spółką irlandzką z siedzibą w Dublinie, przy Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Irlandia. Z firmą WUPSIL można się kontaktować telefonicznie, dzwoniąc pod numer +32 (0)2 639 7104*.

Nadzór nad firmą WUPSIL sprawuje Bank Centralny Irlandii („Central Bank”). WUPSIL zarejestrowana jest jako instytucja płatnicza w rejestrze przedsiębiorców świadczących usługi płatnicze, utrzymywany przez Bank Centralny, pod numerem E0471360. Więcej informacji na stronie www.centralbank.ie.

Western Union świadczy Usługę lokalnie i w zakresie międzynarodowym. Wypełniając formularz przekazu lub odbioru pieniężnego, udostępniając kwotę, jaka ma zostać przesłana oraz niezbędne dane identyfikacyjne, a następnie składając podpis pod formularzem, wyrażacie Państwo zgodę na realizację usługi przekazu pieniężnego. Przed potwierdzeniem przekazania pieniędzy otrzymacie Państwo informacje o maksymalnym czasie realizacji usługi, wysokości opłat prowizyjnych oraz kursie wymiennym walut odpowiadającym transakcji tym samym kanałem, za pomocą którego złożyliście Państwo zlecenie przekazu pieniężnego. Prosimy powiadomić odbiorcę o wysłaniu przekazu pieniężnego, podając w placówce przedstawicielstwa firmy imię i nazwisko nadawcy, kraj nadawcy, imię i nazwisko odbiorcy, przybliżoną kwotę przekazu, numer kontroli przekazu pieniężnego („MTCN”) oraz inne niezbędne warunki i wymogi.

Obowiązujące prawo zakazuje podmiotom zajmującym się przekazywaniem pieniędzy zawierania transakcji biznesowych z niektórymi osobami i państwami – firma Western Union jest zobowiązana sprawdzać wszystkie transakcje wobec listy nazwisk dostarczonej przez władze państw i terytoriów, na których prowadzi działalność, w tym listy dostarczonej przez Biuro kontroli mienia zagranicznego Departamentu Skarbu Stanów Zjednoczonych oraz z Unii Europejskiej. W przypadku wykrycia zgodności z otrzymaną listą firma Western Union przeprowadzi weryfikację transakcji w celu określenia, czy dane nazwisko odpowiada osobie wskazanej 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.

Warunki płatności i odpowiedzialności – płatność będzie zrealizowana na rzecz osoby uprawnionej do jej otrzymania przez firmę Western Union lub wyznaczonego przedstawiciela na podstawie weryfikacji dokumentów identyfikacyjnych. Płatność może być zrealizowana nawet w przypadku, gdy formularze wypełnione przez odbiorcę zawierają drobne błędy. Płatność może być zrealizowana wyłącznie wówczas, gdy odbiorca poda szczegóły transakcji wymagane przez firmę Western Union, a w szczególności przesłaną kwotę, nazwisko nadawcy oraz kraj, z którego realizowany jest przekaz. Odbiorca musi ponadto przedstawić potwierdzenie swojej tożsamości.

Firma Western Union przekaże pieniądze w momencie podania przez osobę wyżej wymienionych szczegółów transakcji oraz potwierdzenia jej tożsamości przez przedstawienie odpowiedniego dokumentu tożsamości lub udzielenie – jeżeli dotyczy – odpowiedzi na pytanie testowe przygotowane dla osoby wskazanej przez nadawcę jako odbiorca przekazu. Firma Western Union sprawdzi szczegóły transakcji podane przez odbiorcę oraz przedstawiony przez niego dokument tożsamości z należytą starannością, a w przypadku jakichkolwiek uzasadnionych wątpliwości co do autentyczności dokumentu tożsamości odmówi realizacji przekazu.

Nadawca odpowiada za prawdziwość, kompletność i czytelność podanych informacji. Nadawca musi ponadto upewnić się, że żadne osoby oprócz odbiorcy nie uzyskają dostępu do danych związanych z przekazem, takich jak np. nazwisko nadawcy lub odbiorcy, MTCN lub przekazywana kwota. Firma Western Union zaleca przesyłanie kwot pieniężnych wyłącznie osobom znajomym. Firma 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: +48 (12) 293 33 23*. 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) niezgłoszenie utraty, kradzieży lub niewłaściwego wykorzystania lub (iii) działania z zamiarem oszustwa, rozmyślnie lub w wyniku rażącego zaniedbania.

Firma Western Union będzie odpowiadać za szkody powstałe w wyniku celowych 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 odnosi się do przypadków mniejszych zaniedbań. Odpowiedzialność firmy Western Union ograniczona jest do wypłaty przewidywalnego odszkodowania w przypadku umowy do maksymalnej kwoty 500 euro (oprócz tytułu przekazanej i opłat dodatkowych). Firma Western Union nie będzie w żadnym wypadku odpowiadać za celowe bądź niecelowe ujawnienie 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, 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 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 bez podania przyczyny, 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.

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 zazwyczaj dostępne do pobrania po kilkunastu minutach, o ile nie wybrano opcji Usługi „Next Day” lub „2 Day”, która zakłada dostępność środków do odbioru przez odbiorcę po 24 lub 48 godzinach od czasu wysłania pieniędzy. Z powodu pewnych warunków transakcyjnych, takich jak np. 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. Obowiązujący mogą również dodatkowe obostrzenia. Aby uzyskać więcej informacji, prosimy o kontakt telefoniczny: +48 (12) 293 33 23*.

Usługa przeznaczona jest wyłącznie dla osób pełnoletnich. Obowiązujące prawo zakazuje podmiotom zajmującym się przekazywaniem pieniędzy zawierania transakcji biznesowych z niektórymi osobami i państwami. Firma Western Union nie będzie zatem oferować Usługi tym osobom czy państwom. Aby uzyskać więcej informacji, prosimy o kontakt telefoniczny: +48 (12) 293 33 23*.

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 tym formularzu. Przekazy pieniężne są zwykle realizowane w walutach kraju docelowego (w niektórych krajach płatność może być zrealizowana wyłącznie w innej walucie). Kurs wymiany walut może stanowić wartość szacunkową, a rzeczywisty kurs wymiany 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 wyłączeniu). Wszystkie waluty wymieniane są po kursie wymiany walut firmy Western Union. Firma Western Union oblicza swój kurs wymiany walut na podstawie ogólnodostępnych kursów banku wewnętrznego z uwzględnieniem marży. Firma Western Union i jej przedstawiciele mogą zarabiać 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: +48 (12) 293 33 23*.

Odbiorca może ponieść 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 zarządzenie kontem oraz określa prawa z nim związane, zakres odpowiedzialności, 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 jakiegokolwiek opłaty, kurs wymiany walut dla walut nielokalnych, ustaw lub wykluczeń lokalizacji, lub też opłat na rzecz pośredników usług finansowych. W przypadku wyrażenia przez nadawcę lub odbiorcę chęci powiadomienia wiadomością SMS o dostępności lub wypłacie środków, 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: +48 (12) 293 33 23*.

Anulowanie transakcji i zwroty – transakcję można anulować w placówce przedstawiciela lub telefonicznie, dzwoniąc pod numer: +48 (12) 293 33 23* do momentu faktycznego podjęcia pieniędzy przez odbiorcę. Po anulowaniu transakcji firma Western Union dokona zwrotu pierwotnej kwoty, potrącając opłatę transferową dla Usługi. Zwroty dokonywane są zwykle w ciągu 10 dni roboczych. Prośbę o dokonanie zwrotu początkowej kwoty przekazu pieniężnego wystosować można listownie lub pocztą elektroniczną na adres WUPSIL, jeżeli odbiorca nie otrzyma pieniędzy w ciągu 45 dni. 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 ówczesne nie było spowodowane warunkami pozostającym poza kontrolą firmy Western Union (lub jej przedstawicieli), takimi jak wymogi ustawowe, anomalia pogodowe lub awarie sieci telekomunikacyjnych. Wypłata pewnych sum pieniędzy może opóźniać się w związku z zastosowaniem prawa Stanów Zjednoczonych lub innego obowiązującego prawa.

W niektórych krajach firma Western Union świadczy bezpłatne usługi SMS-owe w celu powiadomienia nadawcy o pobraniu przekazu przez odbiorcę lub odbiorcy o dostępności środków do odbioru. Firma Western Union nie odpowiada za jakiegokolwiek opłaty dokonywane przez nadawcę lub odbiorcę w związku z otrzymywaniem wiadomości SMS.

W przypadku reklamacji, podejrzenia wystąpienia pomyłki lub w razie pytań związanych z Usługą prosimy o kontakt z telefonicznym biurem obsługi Klienta pod numerem: +48 (12) 293 33 23*, wysłanie wiadomości e-mail na adres uk.customer@westernunion.co.uk, kontakt za pomocą naszej strony internetowej www.westernunion.co.uk lub wysłanie listu na adres Western Union, PO Box 8252, London, W6 0BX. Państwa prośba zostanie przeanalizowana, a o postępie w sprawie będą Państwo regularnie powiadamiane. Potwierdzenie wypłynięcia skargi otrzymacie Państwo w ciągu 5 dni roboczych od dnia jej wypłynięcia. Potwierdzenie będzie zawierać datę otrzymania skargi oraz numer referencyjny, który należy wykorzystywać w dalszej komunikacji z firmą Western Union. W przypadku nieakceptacji rozwiązania zaproponowanego przez firmę Western Union skargę można przekazać rzecznikowi ds. usług finansowych w Irlandii w formie pisemnej na adres: 3rd 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/internal_market/payments/docs/framework/transposition/complaints_en.pdf.

Państwa dane osobowe przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi prawami zarządzane przez Western Union Payment Services Ireland Limited. Wykorzystujemy Państwa dane osobowe, jak również informacje pozyskane w trakcie naszych kontaktów z Państwem do stosowania naszych produktów i usług. Informacje te obejmują dane pozyskane podczas świadczenia innych usług, takich jak przekazy pieniężne, opłaty rachunków, dane z programów członkowskich i lojalnościowych, wcześniejsza historia korzystania z naszych usług, a także wybory produktów marketingowych. Informacje te będą wykorzystywane przez nas do świadczenia zamówionych przez Państwa usług oraz wykonywania czynności związanych z administracją, obsługą klienta, przeciwdziałaniem praniu brudnych pieniędzy, wypełnianiu zobowiązań prawnych i dotyczących zgodności, aktualizowania Państwa danych osobowych w celu ułatwienia nam poznania naszych klientów poprzez odpowiednią analizę i badanie przechowywanych przez nas informacji, wykrywania i zapobiegania przypadkom oszustwa, zadłużenia i kradzieży, udoskonalania naszych produktów, usług i działań, a także - w zależności od Państwa decyzji - dostarczania Państwu informacji handlowych pocztą elektroniczną, telefoniczną, pocztą tradycyjną, przy użyciu wiadomości SMS lub innymi odpowiednimi kanałami.

Ponadto firma Western Union wykorzystuje, jeżeli usługa oraz udostępnia innym firmom, z którymi współpracuje, informacje pochodzące z innych produktów i usług oraz programów udogodnień i nagród, do których Państwo przystąpiłicie. Informacje te mogą być wykorzystywane do każdego z celów wymienionych w tej części. Będziemy przechowywać dostarczone przez Państwa informacje na temat innych osób, np. odbiorcy usług, dla celów przeprowadzania transakcji. Przed udostępnieniem nam danych innych osób należy powiadomić ich i uzyskać ich zgodę na przetwarzanie tych danych zgodnie z zapisami w tej części. Podanie tych informacji jest nieobowiązkowe, ale niezbędne do realizacji transakcji i świadczenia tych usług. Bez tej zgody firma Western Union nie będzie w stanie zrealizować przekazu pieniężnego, świadczyć usług dogodościowych lub innych wymaganych usług.

Firma Western Union może przekazywać przechowywane informacje do firm zlokalizowanych poza EOG, w tym w Stanach Zjednoczonych, dla celów określonych w niniejszym oświadczeniu. Przetwarzane przez nas dane są danymi osobowymi obejmującymi dane kontaktowe i informacje dotyczące przekazów pieniężnych, historię transakcji oraz innymi podanymi przez Państwa informacjami. Możemy również przekazywać informacje innym firmom, które wspomagają nas w naszej działalności, jeżeli istnieje ku temu uzasadniona przyczyna lub w celu przeprowadzenia transakcji przekazu pieniężnego, lub też z każdej innej przyczyny lub w celu określonym w tej części dokumentu. Do przekazanych nam przez Klienta informacji możemy dodać informacje od innych firm lub osób, w tym informacje mające na celu potwierdzenie dokładności informacji przekazanych przez Klienta. Firma Western Union może również przekazywać informacje osobom trzecim, jeżeli istnieje uzasadniona potrzeba przeciwdziałania lub wykrywania przypadków przestępstw, ukarania przestępstw, zapewnienia bezpieczeństwa kraju lub z innych przyczyn prawnych.

Przechowywane przez nas informacje będą dostępne dla firmy Western Union i jej przedstawicieli, w tym m.in. firm Western Union Payment Services United Kingdom Ltd., Western Union Payment Services Ireland Ltd., Western Union International Bank GmbH, Western Union International Limited oraz Western Union Financial Services, Inc. z powodów wyszczególnionych w tej części lub w celu, na który wyraziłicie Państwo zgodę. Macie Państwo prawo do zażądania dostępu do Państwa informacji w celu ich przejrzenia lub uzyskania kopii tych informacji, za którą możemy pobrać niewielką opłatę. Istnieje również możliwość poprawy, usunięcia lub ograniczenia wykorzystania tych Państwa danych, które są niekompletne, nieaktualne lub niezgodne ze stanem faktycznym. W każdym momencie po odpowiednim uzasadnieniu możecie Państwo wycofać zgodę na wykorzystanie Państwa danych osobowych, jeżeli nie jest to konieczne do zakończenia usługi lub nie wymagają tego przepisy lub regulacje prawne. Jeśli chcą Państwo skorzystać z tych praw lub nie chcą Państwo otrzymywać więcej informacji handlowych od Western Union, prosimy o kontakt z Western Union pod numerem: +48 (12) 293 33 23* lub poprzez naszą stronę www.westernunion.co.uk

*** Infolinia dla klientów +48 (12) 293 33 23.** Połączenia bezpłatnie z telefonów stacjonarnych i telefonów publicznych. Połączenia z telefonów komórkowych mogą podlegać standardowym opłatom ustalonym przez operatora. Linie telefoniczne dostępne są od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-17.00.