

Podmínky a ustanovení, kterými se řídí služba převodu hotovosti Western Union® Money TransferSM Service (dále jen „služba“)

Službu nabízí společnost **Western Union Payment Services Ireland Limited** (dále jen „WUPSIL“ nebo „Western Union“) prostřednictvím sítě autorizovaných zástupců (dále jen „zástupci“) v Evropském hospodářském prostoru („EHP“). WUPSIL vyčleňuje důležité podnikové úkoly do jiných podniků skupiny Western Union a do dalších vybraných dodavatelů třetích stran. WUPSIL, dceřiná firma společnosti Western Union Company, je irská společnost se sídlem v Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Irsko.

Western Union Payment Services Ireland Limited je regulována Centrální bankou Irska (dále jen „Centrální banka“) a je registrována jako platební instituce v rámci registru firem poskytujících platební služby pod číslem E0471360. Další informace získáte na stránkách www.centralbank.ie.

Western Union nabízí služby tuzemské i mezinárodní služby. Zahájením odesílání formuláře nebo přijetím transakce a prokázáním své totožnosti požadovaným způsobem a podepsáním přijetí transakce souhlasíte s uskutečněním převodu peněz. Před potvrzením převodu peněz budete informováni o maximální době realizace, účtovaném poplatku a směnném kurzu použitým v transakci prostřednictvím stejného kanálu, jaký byl použit k uskutečnění převodu peněz. Jste povinni poinformovat příjemce o převodu peněz včetně jména odesílatele, země odeslání, odhadované částky, kontrolního čísla převodu peněz (MTCN) a jakýchkoli dalších podmínkách nebo požadavcích, které platí v pobočce.

Pokud chcete službu používat, musí vám být nejméně 18 let. Příslušné zákony zakazují osobám, které převádějí finanční prostředky, podnikat s určitými osobami a zeměmi a společnost Western Union nebude moci poskytovat služby těmto osobám a v těchto zemích. Od společnosti Western Union se požaduje, aby prověřovala všechny transakce na základě seznamů jmen, které poskytnou vlády zemí a území, na kterých působíme, včetně mimo jiné americké Kanceláře pro kontrolu zahraničních aktivit (OFAC) a Evropské unie. V případě identifikace potenciální shody společnost Western Union transakci přezkoumá, aby určila, zda příslušné jméno odpovídá osobě na příslušném seznamu. Zákazníci občas mohou být požádáni o poskytnutí dalších identifikačních a jiných informací co může způsobit zpoždění transakce. Jedná se o zákonný požadavek u všech transakcí, které společnost Western Union zpracovává. Pokud chcete zjistit více, zavolejte prosím na telefonní číslo 800 144 232*.

Podmínky platby a závazky – Platba by měla být předána osobě, kterou společnost Western Union nebo její zástupce považuje za oprávněnou pro příjem platby. Platby je možné uskutečnit i v případě, že formulář vyplněný příjemcem obsahuje drobné chyby, ale v žádném případě, jestliže je uveden MTCN nesprávně. Platbu je možné provést po ověření státem vydaných identifikačních dokladů s fotografií a pouze v případě, že příjemce uvedl podrobnosti o transakci požadované společností Western Union, zejména převáděnou částku, jméno odesílatele, správné MTCN a zemi, ze které byly prostředky zaslány. Společnost Western Union splní svůj závazek vůči vám bezprostředně poté, co bude převedená finanční částka vyplacena osobě, která podala výše uvedené detaily transakce. Společnost Western Union prověří detaily transakce uvedené příjemcem a doklad totožnosti s řádnou péčí, a odmítne platbu v případě odůvodněných pochybností o pravosti příslušného dokladu totožnosti.

Vaší povinností je zajistit správnost, úplnost a čitelnost poskytnutých informací. Musíte zajistit, že jiné osoby než příjemce nebudou znát údaje související s převodem. Společnost Western Union doporučuje, abyste odesílali finanční prostředky pouze osobám, které znáte. Společnost Western Union nepřebírá žádnou odpovědnost za dodávku nebo vlastnosti zboží či služeb, které pomocí Služby zaplatíte.

Pokud se domníváte, že vám byly detaily transakce zcizeny nebo že došlo k jejich ztrátě či zkopírování, neprodleně se obraťte na společnost Western Union zavoláním na číslo 800 144 232*. Před oznámením takové ztráty, krádeže nebo nežádoucího použití společnosti Western Union ponese zodpovědnost pouze v případě, že (i) jste poskytli detaily transakce jiným osobám než příjemci, což přispělo k jejich zneužití nebo (ii) jste ihned nesdělili ztrátu, krádež nebo zneužití nebo (iii) jste jednali se záměrem podvodu, úmyslu nebo hrubé nedbalosti.

Společnost Western Union ponese odpovědnost za škody způsobené záměrným pochybením nebo hrubým zanedbáním ze strany zaměstnanců a zástupců při zpracovávání vaší transakce v souladu s příslušnými zákony. Odpovědnost společnosti Western Union, jejich přidružených společností a zahraničních zástupců je v případech méně významného zanedbání vyloučena. Odpovědnost společnosti Western Union je omezena na úhradu přiměřeně předvídatelné škody plynoucí ze smlouvy do maximální výše 500 eur (kromě převedené částky a jakýchkoli poplatků). Společnost Western Union nenes v žádném případě

odpovědnost, pokud úmyslně nebo z důvodu zanedbání sdělíte údaje související s převodem jiné osobě než příjemci. Společnost Western Union nenesou odpovědnost za škody způsobené zásahem vyšší moci (včetně přerušením telekomunikačních linek, občanskými nepokoji, válkou nebo jinými událostmi, které nemůže ovlivnit, jako je stávka, pozastavení provozu nebo příkazy vydané státními orgány).

Tam, kde zástupce společnosti Western Union přijímá šeky, kreditní nebo debetní karty nebo jiné bezhotovostní platby, nemá společnost Western Union ani její zástupce povinnost zpracovat převod hotovosti nebo ji vyplatit v případě, že platbu nelze proplatit. Navíc platí, že ani společnost Western Union ani její zástupci nenesou odpovědnost za škody způsobené nezaplacením příjemci z důvodu, že společnost Western Union nebo její zástupci přijali bezhotovostní formu platby nebo z důvodu, že převod financí byl proveden až v okamžiku, kdy společnost Western Union nebo její zástupci mohli vyplatit konkrétní platbu v hotovosti.

Společnost Western Union a její zástupci mohou odmítnout poskytování služby jakýmkoli osobám bez uvedení důvodu, zejména v souvislosti s prevencí podvodů, praní peněz nebo financováním terorismu, nebo v souladu s příslušnými zákony, soudním nařízením nebo požadavkem regulačního nebo státního orgánu.

Finance budou dostupné pro výběr příjemcem nejpozději na konci pracovního dne, který následuje po dni, kdy byla odeslaná částka a transakční poplatky přijaty společností Western Union nebo jejím zástupcem („datum přijetí“) v souladu se statutárními a regulačními požadavky. V případě převodů peněz vydaných v papírové formě se tento termín prodlužuje o jeden pracovní den. V případě (i) převodů financí mimo země EHP nebo (ii) převodů financí, při kterých existuje více než jeden přepočítání měny mezi eurem a měnou jednoho z členských států mimo eurozónu z Evropské unie nebo EHP nebo (iii) při případném přeshraničním převodu peněz, který se neuskutečňuje v eurech, budou finance k dispozici pro převzetí příjemcem nejpozději do konce čtvrtého pracovního dne následujícího po datu přijetí.

Běžné převody peněz jsou obvykle dostupné pro výběr během minut, pokud není vybrána některá z možností pozdržení služby. V takovém případě bude příjemce moci vybrat peníze až později, což může být až 24 hodin od okamžiku odeslání, v závislosti na vybrané možnosti služby odložení. Peníze mohou být zpožděny nebo služby nedostupné na základě určitých podmínek transakce včetně odeslané částky, cílové země, dostupnosti měny, regulačních záležitostí, požadavků na identifikaci, pracovní doby zástupce, rozdílů v časových pásmech nebo výběru možností odložení. Mohou platit další omezení. Další informace získáte na telefonním čísle 800 144 232*.

Podrobnosti o poplatcích, které budete společnosti Western Union odvádět za službu, a také podrobnosti o směnných kurzech, které budou použity, jsou uvedeny v potvrzení o převodu. Výplaty převodu peněz budou běžně uskutečňovány v měně cílové země (v některých zemích je možné platit pouze v alternativní měně). Skutečný směnný kurz bude určen v době, kdy je převod peněz potvrzen v systému. Western Union převádí veškeré měny podle stávajícího směnného kurzu. V některých zemích však může být kvůli zákonným omezením směnný kurz pouze odhadem a skutečný směnný kurz bude určen až v době vyplácení. Společnost Western Union vypočítává směnný kurz na základě komerčně dostupných mezibankovních kurzů plus marže. Společnost Western Union a její zástupci také mohou na směně měn vydělávat. Většina směnných kurzů se během dne několikrát upravuje globálně v souladu s převládajícími kurzy na finančních trzích. Do míry povolené zákonem může společnost Western Union odečíst správní poplatek za převody peněz, které nejsou vyzvednuty do roka od data přijetí. Další informace získáte na telefonním čísle 800 144 232*.

Příjemci mohou vzniknout další poplatky za příjem prostředků odesílatele prostřednictvím mobilního telefonu nebo na účet. Smlouva příjemce s poskytovatelem mobilních služeb, mWallet nebo jiným poskytovatelem účtu řídí práva související s účtem a určuje práva, zodpovědnosti, poplatky, dostupnost prostředků a omezení účtu. V případě rozporu mezi účtem nebo číslem mobilního telefonu a jménem příjemce bude převod připsán na číslo účtu, které poskytl odesílatel. Společnost Western Union nepřijímá žádnou odpovědnost vzhledem k odesílateli ani žádnému držiteli účtu za jakékoli poplatky, směnné kurzy použité k převodu do jiné než místní měny, zákony nebo opomenutí, pokud jde o cílové nebo zprostředkující poskytovatele finančních služeb. Společnost Western Union nabízí v některých zemích možnost zaslání bezplatného upozornění prostřednictvím SMS zprávy, která odesílatele informuje o tom, že prostředky byly vyplaceny příjemci, nebo příjemce o dostupnosti prostředků pro výběr. V případě, že odesílatel nebo příjemce požaduje ověření dostupnosti nebo výplaty prostředků prostřednictvím SMS zprávy, nenesou Western Union odpovědnost za jakékoli poplatky splatné příjemcem nebo odesílatelem v souvislosti s těmito zprávami a poplatky účtované poskytovatelem služeb jsou výhradní zodpovědností odesílatele nebo příjemce.

Střety zájmů – WUPSIL vykonává služby jménem svých zákazníků. Převod finančních prostředků nepředstavuje základ vzniku střetů zájmů, které by mohly mít za následek poškození zájmů spotřebitelů. V případě, že dojde ke střetu zájmů, kterému se nelze přiměřeně vyhnout, zajistí WUPSIL následující: a) sdělí obecnou povahu anebo zdroj střetů zájmů spotřebiteli a b) zajistí, že výsledkem střetu zájmů není poškození zájmů spotřebitele. Další informace získáte na telefonním čísle 800 144 232*.

Zrušení a vrácení prostředků – Transakci můžete zrušit v pobočce zástupce nebo na telefonním čísle 800 221100 do doby, než si příjemce vyzvedne finanční prostředky nebo v případě transakcí na účty, než společnost Western Union převede prostředky. Po zrušení společnost Western Union vrátí základní částku bez poplatku za převod v souvislosti se službou. Vrácení peněz obvykle trvá do 10 pracovních dní. V případě, že se platba příjemci neuskuteční do 45 dní, můžete si vyžádat vrácení základní převedené částky, a to písemně formou dopisu nebo e-mailu. Společnost Western Union vrátí poplatek za převod na základě vaší písemné žádosti na WUPSIL (formou dopisu nebo e-mailu), pokud nebudou převedené prostředky příjemci k dispozici v rámci výše specifikovaného časového období pod podmínkou, že zpoždění není způsobeno zásahem vyšší moci nebo okolnostmi mimo kontrolu společnosti Western Union (nebo jejích zástupců), včetně regulačních požadavků, nevládného počasí nebo selhání telekomunikačních prostředků. Výplata některých převedených finančních prostředků může být zpožděna v důsledku uplatnění zákonů USA nebo jiných příslušných zákonů.

V případě, že máte stížnost, domníváte se, že došlo k chybě nebo máte dotaz v souvislosti se službou, obraťte se na služby zákazníkům: volejte na číslo 800 221100 nebo nás kontaktujte prostřednictvím našich webových stránek www.moneytransfer.cz. Vaši žádost přezkoumáme a do 15 pracovních dní od přijetí vaší stížnosti vám odpovíme. Pokud s odpovědí nejste spokojeni, máte právo svou stížnost směřovat na ombudsmana pro finanční služby v Irsku, a to zasláním písemné stížnosti na adresu 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, zavoláním na číslo +353 1 6620899 nebo prostřednictvím e-mailu na adresu enquiries@financialombudsman.ie nebo vašeho místního státního úřadu. Podrobnosti o kontaktovaných údajích těchto úřadů získáte na adrese http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm.

Společnost Western Union bude vaše osobní údaje používat a zpracovávat podle popisu v tomto Prohlášení a vy s tím výslovně souhlasíte.

* Volání z pevných linek a veřejných telefonů je zdarma. U mobilních telefonů mohou být účtovány standardní poplatky. Telefonní linky jsou dostupné od pondělí do neděle od 7:00 do 22:00 hodin.

AUTORIZOVANÝ ZÁSTUPCE V ČESKÉ REPUBLICE: PES – Peněžní expresní service, s.r.o., se sídlem Vodičkova 41, Praha 1, 110 00, zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 55967.

Zákazníci nás mohou kontaktovat telefonicky na číslo 800 221100* během pravidelné pracovní doby nebo e-mailem na info@moneytransfer.cz nebo poštou PES – Peněžní expresní service, s. r. o., Vodičkova 41, Praha 1, 110 00 (www.moneytransfer.cz).

Copyright © 2017 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Všechna práva vyhrazena. Revize: červen 2017