

## **Podmínky a ustanovení vztahující se na PES – Peněžní expresní service, s. r. o. službu převodu peněz ve spolupráci se společností Western Union® (dále jen “službu”)**

Služba se nabízí PES – Peněžní expresní service, s. r. o. (“společnost”) ve spolupráci s irskou společností Western Union International Limited na všechny transakce (kromě převodů peněz z USA, Kanady a Mexika a transakcí komerčních služeb, které jsou nabízeny ve spolupráci s americkou společností Western Union Financial Services, Inc.) (společně společnost “Western Union”).

Společnost je zaregistrovaná v České republice u registrovaných úřadů na Vodičkova 41, Praha 1 a je zaregistrovaná v obchodním rejstříku pod rejstříkovým číslem 25626558. Spotřebitelé mohou zavolat na 800 22 11 00, aby se dozvěděli adresy poboček a otevírací dobu.

**Společnost je regulována Českou národní bankou (“řídící orgán”)** a je zaregistrovaná jako **platební instituce** v České republice pod číslem 2009/3062/761. Řídící orgán můžete kontaktovat písemně na adrese Česká národní banka, Na Příkopě 28, Praha 1, telefonicky na 800 160 170 nebo emailem na [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz) nebo [info@cnb.cz](mailto:info@cnb.cz).

**Společnost ve spolupráci se společností Western Union nabízí služby tuzemské i mezinárodní.** Zahájením odeslání nebo přijetí transakce 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 použitém v transakci prostřednictvím stejného kanálu, jaký byl použit k převodu peněz. Jste povinni informovat 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.

**Musí vám být alespoň 18 let, abyste mohli službu používat. Příslušný zákon zakazuje osobám, které převádějí peníze, podnikat s určitými jednotlivci a zeměmi a ani společnost ani společnost Western Union nebudou schopné poskytnout službu těmto jednotlivcům a zemím. Od společnosti i společnosti Western Union se požaduje, aby prověřovaly všechny transakce na základě seznamů jmen, které poskytnou vlády zemí a území, na kterých společnost a společnost Western Union obchodují, včetně ale ne výhradně americké Kanceláře pro kontrolu zahraničních aktivit (OFAC) amerického Ministerstva financí a Evropské unie.** V případě potenciální shody společnost a společnost Western Union transakci přezkoumají, aby určily, zda příslušné jméno odpovídá osobě na příslušném seznamu. Občas mohou být zákazníci požádáni o poskytnutí dalších identifikačních a jiných informací, což může způsobit zpoždění transakce. Jedná se o zákonný požadavek u všech transakcí, které společnost i společnost Western Union zpracovávají. Pokud chcete zjistit více, zavolejte nám, prosím, na telefonní číslo 800 22 11 00.

**Podmínky platby a závazky.** Platba musí být vyplacena osobě, kterou společnost nebo Western Union považují za oprávněnou pro příjem platby. Platbu je možné uskutečnit i v případě, že formulář vyplněný příjemcem obsahuje drobné chyby, ale v žádném případě, pokud je uvedené MTCN nesprávné. Platbu je možné provést po ověření státem vydaných identifikačních dokladů příjemce s fotografií a pouze v případě, že příjemce uvedl podrobnosti o transakci požadované společností a společností Western Union, zejména převáděnou částku, jméno odesílatele, správné MTCN a zemi, ze které byly peníze odeslány. Společnost a společnost Western Union splní svůj závazek vůči vám, jakmile bude převedená částka vyplacena osobě, která podala výše uvedené podrobnosti transakce. Společnost a společnost Western Union prověří podrobnosti transakce uvedené příjemcem a předložený doklad totožnosti s náležitou péčí a odmítnou platbu v případě odůvodněných pochybností o pravosti příslušného dokladu totožnosti.

**Vaší povinností je zajistit** správnost, úplnost a čitelnost poskytnutých údajů. Musíte zajistit, že jiné osoby než příjemce nebudou znát údaje související s převodem. Společnost a společnost Western Union doporučují, abyste odesílali finanční prostředky pouze osobám, které znáte. Ani společnost ani společnost Western Union nepřebírají žádnou záruku za dodávku nebo vlastnosti zboží či služeb, které pomocí služby zaplatíte.

Pokud se domníváte, že vám byly podrobnosti transakce zcizeny nebo že došlo k jejich ztrátě či zkopírování, neprodleně se obraťte telefonicky na společnost Western Union 800 144 232\* nebo kontaktujte společnost v jakékoli z jejích poboček. Před oznámením takové ztráty, krádeže nebo zneužití ponese pouze zodpovědnost v případě, že (i) jste poskytli podrobnosti transakce jiným osobám než příjemci, což přispělo k jejich zneužití nebo (ii) jste ihned nenahlásili ztrátu, krádež nebo zneužití nebo (iii) jste jednali se záměrem podvodu, úmyslu nebo hrubé nedbalosti.

Společnost a společnost Western Union ponese odpovědnost za škody způsobené záměrným pochybením nebo hrubým zanedbáním jejich zaměstnanců a zástupců při zpracování vaší transakce v souladu s příslušným zákonem. Odpovědnost společnosti a společnosti Western Union, jejich přidružených společností a jejich zástupců (včetně těch zahraničních) je v případech méně významného zanedbání vyloučena. Odpovědnost společnosti a 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 a společnost Western Union nenesou v žádném případě odpovědnost, pokud jste úmyslně nebo z důvodu zanedbání sdělili údaje související s převodem jiným osobám než příjemci. Společnost a společnost Western Union nenesou odpovědnost za škody způsobené zásahem vyšší moci (včetně přerušení telekomunikačních linek, občanskými nepokoji, válkou nebo jinými událostmi, které jsou mimo vliv společnosti nebo společnosti Western Union (např. stávka, pozastavení provozu nebo příkazy vydané státními orgány)).

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

Společnost a společnost Western Union nebo jejich zástupci mohou odmítnout poskytnutí služby jakékoli osobě bez udání důvodu, zejména v souvislosti s prevencí podvodu, praní špinavých peněz nebo financování terorismu, nebo v souladu s příslušným zákonem, soudním nařízením nebo požadavkem jakéhokoli regulačního nebo státního orgánu.

**Finance budou dostupné pro výběr** příjemcem nejpozději na konci pracovního dne, který následuje po dni, kdy byla odeslána částka a transakční poplatky přijaty společností nebo společností Western Union nebo jejich zástupci ("**Datum přijetí**"), v souladu se zákonnými 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 Evropské unie mimo eurozónu nebo EHP nebo (iii) při případném přeshraničním převodu peněz, který se neuskutečňuje v eurech, budou finance k dispozici pro převzetí příjemcem nejpozději na konci čtvrtého pracovního dne následujícího po datu přijetí.

Pravidelné převody peněz jsou obvykle dostupné pro výběr během minut, pokud není vybrána některá z možností pozdržení služby, potom budou peníze dostupné pouze později pro výběr příjemcem, což může být až 24 hodin od okamžiku odeslání peněz, v závislosti na vybrané možnosti služby pozdržení. 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 společnosti, rozdílů v časových pásmech nebo výběru možností pozdržení služby. Mohou platit další omezení. Pro další informace, prosím, zavolejte společnost Western Union na 800 144 232 nebo společnost na 800 22 11 00.

**Podrobnosti o poplatcích a sazbách**, které budete společnosti a 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. Společnost Western Union převádí veškeré měny podle stávajícího směnného kurzu. V některých zemích však může být kvůli místním zákonným požadavkům směnný kurz pouze odhadnut a skutečný směnný kurz bude určen až v době vyplácení. Společnost Western Union vypočítává svůj směnný kurz na základě komerčně dostupných mezibankovních kurzů plus marže. Společnost a společnost Western Union a jejich zástupci také mohou na směně měn vydělávat. Při výběru služby převodu peněz pečlivě porovnejte poplatky za převod i směnné kurzy. Poplatky, směnné kurzy a daně se mohou lišit podle služby, způsobu převodu, umístění pobočky v závislosti na řadě faktorů. Poplatky a sazebníky se mohou měnit bez předchozího upozornění. Většina směnných kurzů se několikrát denně globálně upravuje v souladu s převládajícími kurzy finančních trhů. Do míry povolené zákonem mohou společnost nebo společnost Western Union odečíst správní poplatek za převody peněz, které by nebyly vyzvednuty do roka

od data přijetí. Pro další informace, prosím, volejte společnost Western Union na 800 144 232 nebo společnost na 800 22 11 00.

**Příjemci mohou vzniknout další poplatky za příjem prostředků odesílatele prostřednictvím mobilního telefonu nebo na účet.** Smlouva příjemce s jeho mobilní telefonní službou, mWallet nebo jiným poskytovatelem účtu řídí účet a určuje jejich práva, odpovědnost, poplatky, dostupnost prostředků a omezení účtu. V případě nesrovnalosti mezi účtem nebo číslem mobilního telefonu a jménem příjemce bude převod připsán na číslo účtu, které poskytl odesílatel. Společnost a společnost Western Union nepřijímají žádnou odpovědnost vůči odesílateli ani žádnému držiteli účtu za jakékoli poplatky, směnné kurzy použité k převodu do jiné než místní měny, úkony nebo opomenutí cílových nebo zprostředkovatelských poskytovatelů finančních služeb. Společnost a společnost Western Union nabízejí 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, ani společnost ani společnost Western Union nejsou zodpovědné za jakékoli poplatky splatné odesílatelem nebo příjemcem v souvislosti se zprávami SMS a poplatky účtované poskytovatelem služby jsou výhradní zodpovědností odesílatele nebo příjemce.

**Střety zájmů** – Společnost a společnost Western Union vykonávají službu jménem svých spotřebitelů. Převod peněz nedává podnět ke vzniku střetů zájmů, které by měly za následek riziko poškození zájmů jejich spotřebitelů. V případě, že dojde ke střetu zájmů, kterému se nelze přiměřeně vyhnout, společnost nebo společnost Western Union musejí a) sdělit obecnou povahu anebo zdroj střetů zájmů spotřebiteli; a b) zajistit, že střet nemá za následek poškození zájmů spotřebitele. Pro další informace, prosím, kontaktujte společnost na 800 22 11 00.

**Zrušení a vrácení peněz** – Transakci můžete zrušit na jakékoli pobočce společnosti nebo na telefonním čísle společnosti Western Union 800 22 11 00 do doby, než si příjemce vyzvedne peníze, nebo v případě transakcí na účty, než společnost nebo společnost Western Union převede prostředky bankovnímu partnerovi. Po zrušení společnost a společnost Western Union vrátí základní částku bez poplatku za převod použitý na službu. Vrácení peněz obvykle trvá až 10 pracovních dnů. V případě, že se platba příjemci neuskuteční během 45 dnů, můžete si vyžádat vrácení základní převedené částky, a to písemně formou dopisu nebo emailu společnosti. Společnost vrátí poplatek za převod na základě vaší písemné žádosti formou dopisu nebo emailu, pokud nejsou převedené peníze příjemci k dispozici v rámci výše specifikovaného časového období pod podmínkou, že zpoždění není způsobeno zásahem vyšší moci nebo okolnostmi mimo kontrolu jak společnosti, tak společnosti Western Union nebo jejich zástupců, včetně regulačních požadavků, nevládného počasí nebo selhání telekomunikačních prostředků. Výplata některých převedených peněz může být zpožděna v důsledku uplatnění zákonů USA nebo jiných příslušných zákonů.

**V případě, že máte stížnost**, věříte, že došlo k chybě nebo máte dotaz v souvislosti se službou, obraťte se na služby zákazníkům společnosti na 800 22 11 00, pošlete email na [info@moneytransfer.cz](mailto:info@moneytransfer.cz) nebo kontaktujte společnost na webové stránce [www.moneytransfer.cz](http://www.moneytransfer.cz). Vaši žádost přezkoumáme a do 15 pracovních dnů od přijetí vaší stížnosti vám odpovíme. Pokud s odpovědí nejste spokojeni, máte právo svou stížnost směřovat na Kancelář finančního arbitra písemně na Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, telefonicky +420 257 042 070 nebo emailem [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz).

Tyto podmínky a ustanovení podléhají zákonům a soudům v České republice, které mají výhradní soudní pravomoc ohledně jakýchkoli z toho vyvstávajících sporů.

Společnost a společnost Western Union použijí a zpracují vaše osobní údaje, jak je popsáno v Prohlášení společnosti Western Union o ochraně osobních údajů a vy s tím přímo souhlasíte.

\* [Volání z pevných linek a veřejných telefonů je zdarma. Pro mobilní volání mohou být účtovány standardní síťové poplatky. Telefonní linky jsou k dispozici od pondělí do neděle od 9:00 do 24:00.