

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI WESTERN UNION® MONEY TRANSFERSM

Ogólne

Ta sekcja dotyczy nadawców i odbiorców

Usługa przekazu pieniężnego („Usługa”) jest oferowana przez Western Union Payment Services Ireland Limited („WUPSIL”, „my” lub „nas”), która jest częścią grupy firm Western Union („Western Union”). Usługa świadczona jest poprzez sieć agentów Western Union („Agenci”). WUPSIL jest spółką irlandzką z siedzibą pod adresem: Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Ireland. WUPSIL jest regulowana przez Centralny Bank Irlandii. WUPSIL jest zarejestrowana jako instytucja płatnicza w rejestrze firm usług płatniczych Centralnego Banku Irlandii pod numerem E0471360. WUPSIL zleca ważne funkcje operacyjne innym podmiotom w grupie Western Union oraz powiązanim stronom trzecim. Niniejsza umowa („Umowa”) określa warunki, na jakich będziemy świadczyć Usługę. Należy uważnie zapoznać się z niniejszą Umową. Należy pamiętać, że oprócz opłaty za przekaz, opłaty za wiadomość i opłaty za dostawę określone powyżej, firma Western Union i jej agenci zarabiają na wymianie walut, a w niektórych krajach kurs wymiany może być ustalony wyłącznie w momencie wypłaty.

Możemy odmówić przekazu pieniężnego. Zarówno my, jak i nasi agenci mogą odmówić dokonania takiego przekazu bez podania przyczyny, jeżeli oznaczałoby to naruszenie jakiegokolwiek prawa, wymogów regulacyjnych lub nakazu sądowego, które mają do nas zastosowanie. Będziemy w stanie dokonać przekazu pieniężnego tylko wtedy, gdy użytkownik dostarczy nam wszystkie informacje, o które się do niego zwróciliśmy, aby spełnić nasze wymogi prawne i regulacyjne. Należy podać prawidłowy numer telefonu.

Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności. W przypadku niewywiązania się przez firmę Western Union ze zobowiązania, odpowiedzialność firmy Western Union będzie ograniczona do kwoty transakcji i opłaty powiększonej o maksymalną kwotę 1000 EUR, lecz nie ponosimy odpowiedzialności wobec użytkownika w całości lub w części za jego zaniedbanie lub w przypadku ujawnienia szczegółów transakcji stronom trzecim innym niż jej odbiorca lub w przypadku niezgłoszenia firmie Western Union jakichkolwiek problemów. Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie wyłącza ani nie ogranicza naszej odpowiedzialności za umyślne wykroczenia lub zaniedbania naszych pracowników, lub za śmierć, obrażenia ciała, oszustwa lub w inny sposób, gdy takie wyłączenie lub ograniczenie byłoby niezgodne z prawem.

Skargi. W przypadku skarg dotyczących naszych Usług należy skontaktować się z nami poprzez: (i) wysłanie wiadomości e-mail na adres: Poland.Customer@westernunion.pl lub skontaktowanie się z nami poprzez stronę internetową <https://www.westernunion.com/pl/>; (ii) skontaktowanie się z nami pod numerem 0800 207 606*. W przypadku kontaktu z nami należy dokładnie opisać charakter skargi. Następnie: (a) wyślemy pisemne potwierdzenie otrzymania skargi; (b) skontaktujemy się z użytkownikiem w celu uzyskania dodatkowych informacji dotyczących jego skargi; oraz (c) w pełni zbadamy i udzielimy szczegółowej odpowiedzi na skargę użytkownika, w tym przedstawimy wyjaśnienia naszych decyzji, włącznie z wszelkimi środkami odwoławczymi lub działaniami naprawczymi, a także uzasadnieniem naszych decyzji.

W przypadku braku satysfakcji z naszej odpowiedzi na skargę, użytkownik ma prawo skierować ją do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Usług Finansowych w Irlandii (Financial Services Ombudsman), pisząc na adres: 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irlandia, dzwoniąc pod numer +353 1 6620899 lub wysyłając wiadomość e-mail na adres: enquiries@financialombudsman.ie lub w lokalnym urzędzie rządowym. Dane kontaktowe tych biur są dostępne pod adresem http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm

Konflikt interesów. WUPSIL wykonuje Usługę w imieniu swoich konsumentów. W przypadku zaistnienia konfliktu interesów między interesami użytkownika a interesami firmy Western Union lub innego konsumenta, którego nie można w sposób racjonalny uniknąć, WUPSIL: (i) ujawni użytkownikowi ogólny charakter i/lub źródło konfliktu interesów; oraz (ii) zapewni, że konflikt nie spowoduje szkody dla interesów użytkownika. Aby uzyskać więcej informacji, prosimy o kontakt z 0800 207 606*.

Obowiązujące prawo. Niniejsza Umowa oraz wszelkie prawa pozaumowne związane z Usługą podlegają prawu jurysdykcji, w której znajduje się Agent, za pośrednictwem którego dokonuje się przekazu pieniężnego. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy mogą być wnoszone do sądów tej jurysdykcji.

Przesyłanie pieniędzy

Ta sekcja ma zastosowanie do użytkownika tylko wtedy, gdy wysyła pieniądze

Czas dostawy dla przekazu pieniężnego. Podpisanie i odesłanie kopii niniejszej Umowy do Agenta oraz wpłata na rzecz Agenta kwoty całkowitej, o której mowa powyżej, będzie stanowić polecenie użytkownika wykonania przez nas przekazu pieniężnego, o którym mowa powyżej („Zlecenie przekazu” użytkownika). Powyższa kwota wypłaty będzie dostępna dla odbiorcy nie później niż 3 dni po dniu złożenia Zlecenia przekazu, pod warunkiem, że użytkownik dostarczy wszelkich informacji, których firma Western Union i jej agenci mogą zasadnie zażądać od użytkownika w związku z przekazem pieniężnym.

Podejmowanie środków. Należy poinformować odbiorcę o przesyłanej płatności, w tym o swoim imieniu i nazwisku oraz kraju pochodzenia, przybliżonej kwocie i numerze kontrolnym przekazu pieniężnego („MTCN”) (patrz wyżej). Należy również poinformować odbiorcę, że odpowiedni Agent będzie wymagał jego oficjalnego państwowego dokumentu potwierdzającego tożsamość oraz szczegółów transakcji w celu odebrania środków. Jeżeli właściwy Agent stwierdzi, że istnieją uzasadnione powody, aby wątpić w autentyczność takich dokumentów identyfikacyjnych, firma Western Union i Agent mogą odmówić dokonania wypłaty na rzecz odbiorcy.

Dane przekazu. Nie należy udostępniać danych swojego Zlecenia przekazu nikomu innemu niż odbiorca. Jeśli użytkownik uważa, że dane jego Zlecenia przekazu zostały skradzione, zagubione lub skopiowane, należy zadzwonić do nas niezwłocznie pod numer 0800 207 606*.

Zwroty. Jeżeli nieprawidłowo wykonamy przekaz pieniężny i będziemy odpowiedzialni za tę nieprawidłowość, zwrócimy użytkownikowi całkowitą kwotę bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż do końca następnego dnia roboczego, w którym dowiedzieliśmy się o nieprawidłowo wykonanym przekazie. Zwrócimy użytkownikowi również wszelkie opłaty lub odsetki, które w uzasadniony sposób ponosi w wyniku niewykonania przez nas lub nieprawidłowego, lub spóźnionego wykonania jego przekazu pieniężnego. Bez względu na to, czy jesteśmy zobowiązani do zwrotu pieniędzy, natychmiast i bez opłat: (a) podejmiemy wysiłki w celu przesłania wszelkich niewykonanych lub nieprawidłowo wykonanych przekazów pieniężnych; oraz (b) powiadomimy użytkownika o wyniku.

Nieautoryzowane lub nieprawidłowe płatności. Jeśli użytkownik dowie się o nieautoryzowanym lub nieprawidłowo zrealizowanym przekazie, należy zadzwonić do nas niezwłocznie pod numer 0800 207 606*, w każdym przypadku nie później niż 13 miesięcy po dokonaniu przekazu. Zwrócimy użytkownikowi łączną kwotę, jeśli przelew nie został autoryzowany przez użytkownika i powiadomi on nas o tym we wskazanym terminie.

Anulowanie na żądanie. Zlecenie przekazu można anulować w siedzibie Agenta lub dzwoniąc pod numer 0800 207 606* do czasu odebrania środków przez odbiorcę. Po anulowaniu firma Western Union zwróci użytkownikowi wysłaną kwotę, udostępniając ją do pobrania użytkownikowi w lokalizacji Agenta, po przedstawieniu Agentowi akceptowalnego dowodu tożsamości. Nie zwracamy jednak opłaty za przekaz, opłaty za wiadomość ani opłaty za dostawę.

Oszustwo. W przypadku popełnienia przez użytkownika oszustwa w odniesieniu do korzystania z naszej Usługi nie będziemy zobowiązani do dokonania zwrotu środków.

**Bezpłatne połączenia z telefonów stacjonarnych i publicznych. Standardowe opłaty za przesył danych mogą być stosowane dla połączeń z telefonów komórkowych. Linie są otwarte od poniedziałku do soboty w godzinach od 8:00 do 20:00.*

OŚWIADCZENIE O OCHRONIE PRYWATNOŚCI

Niniejsze oświadczenie dotyczy nadawców i odbiorców

Dane osobowe użytkownika są przetwarzane zgodnie z obowiązującym prawem i regulowane przez Western Union Payment Services Ireland Limited, Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Irlandia.

Informacje gromadzone o użytkowniku: firma gromadzi dane osobowe od użytkowników korzystających z naszych usług cyfrowych lub usług detalicznych, którzy kontaktują się z nami lub korzystają z naszych programów lojalnościowych (określonych w niniejszym formularzu / naszych internetowych formularzach zgłoszeniowych), oraz może zestawiać je z pozostałymi informacjami zgromadzonymi lub powstałymi w ramach naszych relacji z użytkownikiem. Firma zbiera dane kontaktowe użytkowników, informacje o realizowanych przez nich przekazach pieniężnych, płatnościach za rachunki, członkostwie w naszych programach lojalnościowych, wcześniejszym korzystaniu z naszych usług oraz wyborach marketingowych. Od użytkowników korzystających z naszych usług cyfrowych lub internetowych firma zbiera dane osobowe; informacje na temat domeny i hosta, z którego użytkownik uzyskuje dostęp do Internetu; adres IP komputera lub identyfikator urządzenia reklamowego; informacje na temat przeglądarki, systemu operacyjnego, oprogramowania; datę i godzinę, kiedy użytkownik uzyskuje dostęp do naszych stron internetowych; i adres witryny internetowej, z której użytkownik został przekierowany na naszą witrynę. Użytkownik, który chce zrealizować przekaz pieniężny, musi podać wymagane informacje na właściwym formularzu, który należy wypełnić przed realizacją przekazu pieniężnego, co umożliwi nam przestrzeganie obowiązujących nas zobowiązań prawnych dotyczących przekazów pieniężnych. Użytkownik będzie mógł korzystać ze świadczonej przez naszą firmę usługi realizacji przekazów pieniężnych dopiero po podaniu wymaganych danych osobowych. Poza danymi osobowymi, które otrzymujemy od użytkownika, firma gromadzi również dane osobowe od osoby, do której wysyłane są pieniądze, lub od której użytkownik otrzymuje pieniądze, jak również od naszych agentów, dostawców usług, partnerów biznesowych, firm weryfikujących tożsamość, firm zarządzających płatnościami oraz ryzykiem nadużyć, organów egzekwowania prawa oraz komercyjnych i publicznych źródeł danych.

Dane użytkownika mogą być wykorzystywane w następujących celach oraz w oparciu o następujące podstawy prawne:

Świadczenie usług na rzecz użytkownika: obejmuje to wykorzystywanie danych osobowych niezbędnych do zadań organizacyjnych i administracyjnych koniecznych do realizacji przekazów pieniężnych oraz dostarczanie innych produktów i usług na rzecz użytkownika zgodnie z zawartymi przez nas umowami z użytkownikiem.

Do celów prawnych oraz zgodności z przepisami: obejmuje to wykorzystywanie danych osobowych użytkownika w celu przestrzegania zobowiązań wymaganych przez przepisy ustawowe i regulacyjne, takich jak przepisy dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu. Obejmuje to także korzystanie z danych osobowych w celu potwierdzenia i uwierzytelnienia tożsamości użytkownika oraz wykorzystywanie w tym celu pomocy stron trzecich.

Uzasadnione cele biznesowe: wykorzystujemy dane osobowe użytkownika w celu realizacji przekazów pieniężnych, analizy i poprawy jakości oraz wydajności naszych produktów, lokalizacji, usług, obsługi klienta oraz działań w celu wspierania kontroli ryzyka związanego z bezpieczeństwem, w tym aby wykrywać oraz karać przypadki oszustw i kradzieży oraz zapobiegać im i zapobiegać wykorzystywaniu naszych usług w sposób niezgodny z prawem. Analizujemy przechowywane przez nas informacje, aby lepiej rozumieć naszych klientów oraz przeprowadzane przez nich transakcje, w tym przeprowadzamy analizy pomagające dostosowywać nasz marketing, produkty i usługi oraz przewidywać przyszłe potrzeby i wymogi naszych użytkowników oraz zarządzać naszym programem lojalnościowym.

W przypadku pozwolenia użytkownika: w przypadku wyrażenia przez użytkownika zgody oraz w oparciu o przedstawione przez użytkownika dane kontaktowe firma będzie wysyłać użytkownikowi wiadomości marketingowe oraz oferty za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie, pocztą tradycyjną, w formie wiadomości tekstowych na telefon, za pośrednictwem mediów społecznościowych oraz innych kanałów komunikacji.

Możemy ujawniać dane osobowe użytkownika: firma ujawni dane osobowe użytkownika następującego rodzaju organizacjom lub stronom: spółkom grupy Western Union: naszym agencjom lub partnerom biznesowym, którzy wspierają określone usługi lub transakcje przekazów pieniężnych; dostawcom usług, przetwórcom płatności, partnerom bankowym oraz przetwórcom danych zatrudnionym w celu świadczenia usług biznesowych oraz usług dla klientów, w tym usług badania zadowolenia klienta prowadzonych w naszym imieniu, pomagającym nam przy weryfikacji dokładności informacji przedstawionych przez użytkownika oraz uwierzytelniania tożsamości użytkownika i zarządzania ryzykiem związanym z bezpieczeństwem, oszustwami oraz tożsamością. Firma udostępni również globalnie dane osobowe użytkownika, jeśli jest to wymagane lub dozwolone na mocy obowiązujących przepisów prawnych odpowiednim organom regulacyjnym oraz finansowym, organom ścigania, sądom, organom lub agencjom rządowym, aby spełnić zobowiązania ustawowe oraz w zakresie przestrzegania prawa lub obrony praw i interesów Western Union lub innych stron.

Przekaz międzynarodowy: firma może przesyłać informacje na temat użytkownika do stron w krajach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym („EOG”), włączając w to, między innymi, USA, zgodnie z wymogami obowiązującego prawa, organów regulacyjnych, organów ścigania oraz agencji rządowych. Ponadto podczas odbierania lub wysyłania pieniędzy do lub z innego kraju firma jest również zobowiązana udostępnić określone dane osobowe danemu krajowi w sposób wymagany bądź dozwolony na mocy prawa. W przypadku przekazania danych osobowych użytkownika lub umożliwienia dostępu do nich z USA lub innego kraju spoza EOG, dla którego Komisja Europejska nie wydała odpowiedniej decyzji, dane będą chronione na mocy odpowiednich klauzul umownych oraz innych zatwierdzonych przez UE mechanizmów, zgodnie z wymogami prawa. Użytkownik może zwrócić się z prośbą o możliwość zapoznania się powyższymi mechanizmami, kontaktując się z nami za pomocą poniższych danych kontaktowych.

Przechowywanie danych osobowych użytkownika: dane osobowe użytkownika będą przechowywane zgodnie z ustawowymi terminami przedstawionymi w przepisach prawnych mających zastosowanie do transakcji finansowych m.in. w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy, przeciwdziałania finansowaniu terroryzmu i innych obowiązujących nas przepisów. W przeciwnym razie firma będzie przechowywać dane użytkownika tak długo, jak będzie to konieczne do celów, do których zostały one pozyskane, aby udzielić odpowiedzi na wszelkie zapytania użytkownika, lub tak długo, jak będzie to konieczne w celu ochrony naszej pozycji prawnej.

Prawa użytkownika: użytkownik ma prawo: (i) poprosić o kopię swoich danych osobowych przechowywanych przez nas; oraz (ii) poprosić nas o przekazanie przekazanych nam przez użytkownika danych osobowych do przetworzenia na podstawie jego zgody lub umowy z nim, stronie trzeciej. Użytkownik ma prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec pewnych sposobów wykorzystania danych osobowych użytkownika, w tym: (a) poproszenia nas o zaprzestanie wysyłania użytkownikowi informacji marketingowych; (b) poproszenia nas o skorygowanie informacji o użytkowniku, które są niekompletne lub niedokładne; oraz (c) poproszenia, w pewnych okolicznościach, o usunięcie danych osobowych użytkownika lub o ograniczenie przez nas wykorzystywania informacji użytkownika. Użytkownik, który wyraził zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych, może w dowolnym momencie wycofać swoją zgodę. Aby skorzystać z tych praw, należy skontaktować się z firmą Western Union, dzwoniąc pod numer 0800 207 606* lub wysłać wiadomość e-mail do Poland.Customer@westernunion.pl. Możemy nałożyć stosowną opłatę za udzielenie informacji lub nie podjąć działań w związku z Pana/-i zapytaniem, jeśli zapytanie to jest w oczywisty sposób bezzasadne lub wykracza poza zakres naszych obowiązków. Jeśli chcą Państwo złożyć skargę na sposób, w jaki firma Western Union odpowiedziała na zapytanie na mocy postanowień opisanych w niniejszej sekcji lub na sposób obsługi danych osobowych, prosimy o skierowanie skargi na piśmie na adres Poland.Customer@westernunion.pl. Można również złożyć skargę do organu nadzoru w kraju użytkownika. Użytkownik może również skontaktować się z naszym inspektorem ds. ochrony danych, pisząc na adres wuprivacy@westernunion.com.

*Bezpłatne połączenia z telefonów stacjonarnych i publicznych. Standardowe opłaty za przesył danych mogą być stosowane dla połączeń z telefonów komórkowych. Linie są otwarte od poniedziałku do soboty w godzinach od 8:00 do 20:00.