

Podmienky, ktorými sa riadi služba prevodu hotovosti Western Union® Money TransferSM (ďalej len „Služba“)

Službu ponúka **Western Union Payment Services Ireland Limited** (ďalej len „WU“) prostredníctvom siete autorizovaných zástupcov (ďalej len „Zástupcovia“) v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru (ďalej len „EHP“). WU zadáva dôležité operačné funkcie do iných podnikov skupiny Western Union a do ďalších vybraných dodávateľov tretích strán. WU, dcérska spoločnosť spoločnosti Western Union, je írsky podnik so sídlom Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Írsko.

WU podlieha regulácii Centrálnej banky Írska a je registrovaná ako platobná inštitúcia v registri spoločností vedenom centrálnou bankou, ktoré poskytujú platobné služby, pod číslom E0471360. Na stránkach www.centralbank.ie nájdete ďalšie informácie.

WU ponúka Službu na domacom aj medzinárodnom trhu. Inicovaním transakcie pre odoslanie alebo príjem peňazí s preukázaním svojej totožnosti požadovaným spôsobom a podpísaním potvrdenia o transakcii súhlasíte s uskutočnením prevodu peňazí. Pred potvrdením prevodu peňazí budete informovaní o maximálnej dobe realizácie, účtovanom poplatku a výmennom kurze použitom pri transakcii prostredníctvom rovnakého kanálu, aký bol použitý pre uskutočnenie prevodu peňazí. Musíte informovať príjemcu o prevode peňazí, vrátane mena odosielateľa, krajiny odoslania, odhadovanej sumy, kontrolného čísla prevodu peňazí (teda čísla „MTCN“) a akýchkoľvek ďalších podmienok alebo požiadaviek platných na príslušnom mieste.

Službu môžete využívať až po dovŕšení 18 rokov. Platná legislatíva zakazuje osobám, ktoré prevádzajú peniaze, podnikat' s určitými osobami alebo krajinami; a WU nebude môcť takým osobám a pre také krajiny Službu poskytovať. WU musí preverovať všetky transakcie podľa zoznamu mien, ktoré poskytnú vlády krajín a území, na ktorých spoločnosť podniká, najmä americkej Kancelárie pre kontrolu zahraničných aktív (OFAC) a Európskej únie. Ak sa zistí možná zhoda, WU transakciu preskúma, aby určila, či príslušné meno zodpovedá osobe na príslušnom zozname. Zákazníci občas môžu byť požiadaní o poskytnutie ďalších identifikačných a iných informácií čo môže spôsobiť oneskorenie transakcie. Ide o zákonnú požiadavku pri všetkých transakciách, ktoré WU spracováva. Ďalšie informácie dostanete na telefónnom čísle +421 800 002 402*.

Platobné podmienky a zodpovednosť za škodu – Platba bude odovzdaná osobe, ktorú WU alebo jej Zástupca považujú za oprávnenú ju prijať. Platbu je možné uskutočniť aj v prípade, že formulár, ktorý vyplnil príjemca, obsahuje drobné chyby, ale v žiadnom prípade ak je zadané MTCN číslo nesprávne. Platbu je možné vyplatiť po kontrole oficiálnych identifikačných dokladov príjemcu obsahujúcich fotografiu, ak príjemca uviedol podrobnosti o transakcii určené spoločnosťou WU, najmä prevádzanú sumu peňazí, meno odosielateľa, správne číslo MTCN a krajinu, z ktorej sa prostriedky posielajú. WU si splní svoj záväzok voči odosielateľovi bezprostredne po vyplatení prevádzaných peňazí osobe, ktorá uviedla vyššie uvedené podrobnosti o transakcii. WU preverí podrobnosti o transakcii uvedené príjemcom a predložený doklad totožnosti. WU odmietne vyplatiť platbu v prípade odôvodnených pochybností o pravosti príslušného dokladu totožnosti.

Ste povinní zaistiť správnosť, úplnosť a čitateľnosť poskytnutých informácií. Musíte zabezpečiť, aby sa údaje týkajúce sa prevodu nedozvedela iná osoba ako príjemca. WU odporúča, aby ste prevádzali peniaze len osobám, ktoré poznáte. WU nepreberá žiadnu zodpovednosť za dodávku alebo vlastnosti tovaru alebo služieb, ktoré boli pomocou Služby zaplatené.

Ak sa domnievate, že boli podrobnosti o transakcii odcudzené, došlo k ich strate alebo skopírovaniu (ďalej len „nežiaduce použitie“), bezodkladne kontaktujte Zástupcu na čísle +421 800 002 402*. Pred oznámením nežiaduceho použitia WU ponesiete zodpovednosť len v prípade, ak (i) ste poskytli podrobnosti o transakcii inej osobe ako príjemcovi, čo prispelo k ich zneužitiu, (ii) ste hneď neoznámili nežiaduce použitie, alebo (iii) ste konali so zámerom podvodu, úmyselného alebo z hrubej nedbalosti.

WU nesie zodpovednosť za škody spôsobené zámerným pochybením alebo hrubým zanedbaním zo strany jej zamestnancov a Zástupcov pri spracovávaní transakcie. Zodpovednosť WU, jej pridružených spoločností a zahraničných Zástupcov sa vylučuje v prípadoch nevýznamného zanedbania. Zodpovednosť WU je obmedzená na úhradu primerane predvídateľnej škody plynúcej zo zmluvy do maximálnej výšky 500 EUR (okrem prevedenej čiastky a všetkých poplatkov). WU v žiadnom prípade nenesie zodpovednosť, ak ste úmyselne alebo z dôvodu zanedbania poskytli údaje týkajúce sa prevodu osobám iným než je príjemca. WU nenesie zodpovednosť za škody spôsobené zásahom vyššej moci (vrátane prerušenia telekomunikačných liniek, občianskych nepokojov, vojny, alebo inými udalosťami, ktoré WU nemôže ovplyvniť (napr. štrajk, pozastavenie prevádzky, alebo vládne nariadenie)).

WU a Zástupcovia môžu odmietnuť poskytnutie Služby akejkoľvek osobe bez uvedenia dôvodu, najmä v súvislosti s predchádzaním podvodom, praniu špinavých peňazí alebo financovania teroristov, aby konala v súlade s platnou legislatívou, súdnym nariadením, alebo požiadavkou regulačných či vládných orgánov.

Peniaze budú k dispozícii pre výber príjemcom najneskôr na konci nasledujúceho pracovného dňa po odoslaní a prijatí poplatkov za transakciu spoločnosťou WU alebo Zástupcom (ďalej len „Dátum prijatia“) v súlade so zákonnými alebo regulačnými požiadavkami. V prípade prevodov peňazí v hotovostnej forme sa uvedený termín predlžuje o jeden pracovný deň. V prípade (i) prevodov peňazí mimo krajiny EHP, (ii) prevodov peňazí s viac než jedným prepočtom meny medzi EUR a menou jednej z krajín EÚ alebo EHP mimo eurozóny, alebo (iii) cezhraničného prevodu peňazí, ktorý sa neuskutočňuje v EUR, budú peniaze k dispozícii príjemcovi najneskôr do konca 4. pracovného dňa po Dátume prijatia.

Prevody peňazí sú obvykle k dispozícii pre výber behom minút. Môže byť zvolená možnosť neskoršieho poskytnutia Služby, kedy sú peniaze k dispozícii príjemcovi v neskoršom čase (môže byť do 24 hodín od doby zaslania peňazí). Peniaze sa môžu omeškať alebo Služby môžu byť nedostupné na základe určitých podmienok transakcie, zaslanej čiastky, cieľovej krajiny, dostupnosti meny, regulačných podmienok, identifikačných požiadaviek,

pracovnej doby Zástupcu, rozdielov v časových pásmach, alebo požiadavky neskoršieho poskytnutia Služby. Môžu platiť aj ďalšie obmedzenia. Ďalšie informácie získate na tel. čísle +421 800 002 402*.

Informácie o poplatkoch, ktoré WU za Službu zaplatíte a podrobnosti o výmenných kurzoch, ktoré budú použité, sú uvedené v potvrdení o prevode. Výplaty peňazí sa bežne uskutočňujú v mene cieľovej krajiny (v niektorých krajinách je výplata možná len v alternatívnej mene). Skutočný výmenný kurz bude určený pri potvrdení prevodu peňazí v systéme. Všetky meny sa prevádzajú v aktuálne platnom výmennom kurze WU. V niektorých krajinách sa výmenný kurz dá len odhadnúť z dôvodu lokálnych zákonných ustanovení, skutočný výmenný kurz sa určí až v čase vyplatenia. WU vypočítava výmenný kurz z komerčne dostupných medzibankových kurzov plus marža. WU a Zástupcovia tiež na výmene mien zarábajú. Väčšina výmenných kurzov sa niekoľkokrát denne upravuje v súlade s prevládajúcimi kurzami na globálnych finančných trhoch. Do miery povolenej zákonom môže WU odpočítať správny poplatok za prevody peňazí, ktoré nie sú vyzdvihnuté do jedného roka od dátumu prijatia. Ďalšie informácie získate na tel. čísle +421 800 002 402*.

Príjemcovia môžu vzniknúť ďalšie poplatky za príjem peňazí prostredníctvom mobilného telefónu alebo na účet. Zmluva príjemcu s poskytovateľom mobilných telefónnych služieb alebo poskytovateľom účtu určuje ich práva, povinnosti, poplatky, dostupnosť služieb a obmedzenia. V prípade rozporu medzi číslom účtu/mobilného telefónu a menom príjemcu bude prevod pripísaný na číslo účtu/mobilného telefónu, ktoré uviedol odosielateľ. WU nepreberá zodpovednosť za odosielateľa ani za držiteľa účtu v prípade akýchkoľvek poplatkov, výmenných kurzov použitých pre prevod, úkonov či zanedbaní cieľových alebo sprostredkujúcich poskytovateľov finančných služieb. WU nezodpovedá za poplatky účtované odosielateľovi alebo príjemcovi v súvislosti s SMS správami a iné poplatky, ktoré účtuje poskytovateľ telefónnych služieb.

Konflikt záujmov – WU realizuje Službu v mene svojich zákazníkov. Prevod peňazí nepredstavuje základ vzniku konfliktu záujmov, ktoré môžu obsahovať riziko poškodenia záujmov jej zákazníkov. V prípade vzniku konfliktu záujmov, ktorému nie je možné primerane sa vyhnúť, WU: a) oznámi zákazníkovi všeobecnú povahu a/alebo zdroj konfliktu záujmov; a b) zaistí, aby konflikt záujmov nemal za následok poškodenie záujmov zákazníka. Ďalšie informácie získate na tel. čísle +421 800 002 402*.

Zrušenie a vrátenie prostriedkov – Transakciu môžete zrušiť u Zástupcu pokiaľ si príjemca nevyzdvihne peniaze a v prípade transakcií založených na účte, kým WU odovzdá peniaze partnerskej banke. Po zrušení vráti WU základnú čiastku zníženú o poplatok za Službu. Vrátenie peňazí obvykle trvá do 10 pracovných dní. V prípade, že sa platba príjemcovi neuskutoční do 45 dní, môžete žiadať o vrátenie základnej prevádzanej čiastky a to buď formou listu alebo emailu adresovaného WU. WU vráti poplatok za prevod na základe vašej písomnej žiadosti adresovanej WU listom alebo emailom, ak nie sú prevádzané peniaze k dispozícii príjemcovi do doby uvedenej vyššie pod podmienkou, že omeškanie nie je spôsobené okolnosťami vyššej moci alebo okolnosťami mimo kontroly Western Union (alebo Zástupcov), vrátane regulačných požiadaviek, nepriazne počasia, alebo zlyhania telekomunikácií. Výplata niektorých prevodov peňazí sa môže oneskoriť z dôvodu uplatnenia legislatívy Spojených štátov amerických alebo inej legislatívy.

V prípade, že máte sťažnosť, domnievate sa, že došlo k chybe, alebo máte otázku týkajúcu sa Služby, obráťte sa na služby zákazníkom na telefónnom čísle +421 800 002 402*, mailom spps@spps.sk, alebo nás kontaktujte prostredníctvom webových stránok www.wu.com. Vašu žiadosť preskúmame a odpovieme na ňu do 15 pracovných dní. Pri reklamácií platby je potrebné osobne navštíviť Zástupcu a vyplniť reklamačný formulár. Ak s odpoveďou nebudete spokojní, máte právo postúpiť svoju sťažnosť na ombudsmana pre finančné služby v Írsku, a to písomne na adresu 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, telefonicky na číslo +353 1 6620899, alebo emailom na enquiries@financionalombudsman.ie či do Vášho miestneho štátneho úradu. Kontaktné údaje týchto úradov sú k dispozícii na http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm

Western Union bude používať a spracovávať Vaše osobné údaje tak ako je uvedené v jej „Vyhlásení o ochrane osobných údajov“, s ktorým týmto vyjadrujete svoj výslovný súhlas.

**Agent: Slovenská pošta, a.s., Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica,
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa, vložka č.: 803/S, IČO: 36 631 124**

* Volania z pevných liniek a verejných telefónov sú bezplatné. Volania z mobilných sietí môžu byť spoplatnené štandardnými poplatkami. Telefónne čísla sú k dispozícii od pondelka do nedele od 07:00 do 22:00 hod.

Copyright © 2018 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Všetky práva vyhradené. Revízia: máj 2020



TERMS AND CONDITIONS APPLICABLE TO THE WESTERN UNION® MONEY TRANSFERSM SERVICE (THE “SERVICE”)

The Service is offered by **Western Union Payment Services Ireland Limited** (“WUPSIL” or “WU”) through a network of authorised agents (“Agents”) in the European Economic Area (“EEA”). WU outsources important operational functions to other entities belonging to the Western Union group and to selected third party vendors. WU, a subsidiary of the Western Union Company, is an Irish company with registered offices at Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Ireland.

WU Payment Services Ireland Limited is regulated by the Central Bank of Ireland and is registered as a payment institution in the Central Bank of Ireland register of payment service firms under number E0471360. Visit www.centralbank.ie for more information.

WU offers the Service domestically and internationally. By initiating a send or receive transaction providing identification as required, and signing the transaction receipt, you agree to the execution of the money transfer. Before confirming the money transfer, you will be informed as to the maximum execution time, the commission charged and the exchange rate applied to the transaction, via the same channel as the one used to place the money transfer. You must inform your receiver about the money transfer, including name of sender, country of origin, approximate sum, the Money Transfer Control Number (the “MTCN”) and any other conditions or requirements applicable at the location.

You must be at least 18 years old to use the Service. Applicable law prohibits money transmitters from doing business with certain individuals and countries and WU will not be able to provide the Service to those individuals and countries. WU is required to screen all transactions against lists of names provided by the governments of the countries and territories in which we do business, including, but not limited to, the US Treasury Department’s Office of Foreign Assets Control (OFAC) and the European Union. If a potential match is identified, WU researches the transaction to determine if the name matched is the individual on the relevant list. On occasion, consumers are required to provide additional identification and other information, delaying transactions. This is a legal requirement for all transactions processed by WU. For further information, please call +421 800 002 402*.

Conditions of payment and liability – Payment shall be made to the person that WU or its Agent deems entitled to receive it. Payment can be made even when the form filled out by the recipient contains minor errors, but in no case when the MTCN provided is incorrect. The payment can be made after examination of the recipients’ government issued photo identification documents and only when the recipient has given the transaction details required by WU, in particular the sum of money transferred, the name of the sender, the correct MTCN, as well as the country from which the money was sent. WU will have fulfilled its obligation to you as soon as the transferred sum of money has been paid out to a person who has quoted the above-mentioned transaction details. WU shall examine the transaction details quoted by the recipient and the identification document produced with appropriate care and will refuse payment should there be justification to doubt the authenticity of said identification document.

You are obliged to ensure the correctness, completeness and legibility of the information you provide. You must take care to ensure that persons other than the recipient do not gain knowledge of data related to the transfer. WU recommends transferring sums of money only to persons you know. WU does not accept any guarantee for the supply or the properties of goods or services which were paid using the Service.

If you believe your transaction details have been stolen, lost or copied (“improper use”) contact WU immediately by calling +421 800 002 402*. Prior to reporting such improper use to WU you shall only be held liable if (i) you have forwarded transaction details to persons other than the recipient, which contributed to the improper use or (ii) did not immediately communicate the loss, theft or improper use or (iii) acted with intent to defraud, willfully or with gross negligence.

WU shall be held liable for damages resulting from the intentional misconduct or from the gross negligent conduct of its employees and Agents while processing your transaction pursuant to applicable law. WU liability, the liability of its affiliated companies and of its foreign Agents is excluded in cases of minor negligence. The liability of WU is limited to the refund of the reasonably foreseeable damage of the contract up to the maximum amount of EUR 500 (in addition to the amount transferred and any charges). In no event shall WU be liable if you have willfully or negligently disclosed data related to the transfer to persons other than the recipient. WU shall not be held liable for damage caused by Force Majeure (including the breakdown of telecommunication lines, civil unrest, war or other events which are outside Western Union’s influence (e.g. strike, industrial lock-out or orders issued by government authorities)).

Where a Western Union Agent accepts a cheque, credit or debit card or other non-cash forms of payment, neither Western Union nor its Agent is obliged to process the money transfer or pay it out, if the payment cannot be cashed. Furthermore, neither Western Union nor its Agents shall be liable for damage caused by a non-payment to a receiver due to the collection by Western Union or its Agents of non-cash form of payment or caused by the fact that the money transfer has been effected only when Western Union or its Agents have been able to cash the particular payment.

WU and its Agents may refuse to provide the Service to any person, without giving a reason, in particular to prevent fraud, money laundering or terrorist financing or to comply with any applicable law, order of a court or requirement of any regulatory or government authority.

Funds will be available for collection by the receiver at the latest by the end of the business day that follows the day on which the send amount and transaction fees were received by WU or its Agent (“Date of Receipt”), subject to statutory and regulatory requirements. For money transfers issued in paper form, this deadline is extended for one more business day. For (i) money transfers occurring outside of the EEA or (ii) for money transfers in which there is more than one currency conversion between the euro and the currency of one of the non-eurozone member states of the European Union or EEA occurs or (iii) for a possible cross border money transfer which does not occur in euro, funds will be available for collection by the receiver at the latest by the end of the fourth business day following the Date of Receipt.

Money transfers are usually available for pick up within minutes, unless any delayed service option is chosen, then funds will be available for collection by the receiver only at a later time, which may be up to 24 hours from the time the money is sent, depending on the delayed service option chosen. Funds may be delayed or Services unavailable based on certain transaction conditions, including amount sent, destination country, currency availability, regulatory issues, identification requirements, Agent location hours, differences in time zones, or selection of delayed service options. Additional restrictions may apply. For further information, please call +421 800 002 402*.

Details of the fees and charges which you will be required to pay to WU for the Service, as well as details of the exchange rate(s) which will be applied, are provided on the transfer receipt. Money transfer payments will normally be made in the currency of the destination country (in some countries payment is available only in an alternate currency). The actual exchange rate will be determined at the time the money transfer is confirmed in the system. All currency is converted at WUs then current rate of exchange. However, for some countries, due to local law requirements, the exchange rate may be an estimate only and the actual exchange rate may be determined only at the time of pay out. WU calculates its rate of exchange based on commercially available interbank rates plus a margin. WU and its Agents also make money from currency exchange. Most rates of exchange are adjusted several times daily in line with the prevailing rate of financial markets globally. To the extent allowed by law, WU may deduct an administrative charge from money transfers that are not picked up within one year of the date of receipt. For further information, please call +421 800 002 402*.

The receiver may incur additional fees for receiving the sender's funds through a mobile telephone or to an account. The receiver's agreement with its mobile phone service, or other account provider governs the account and determines their rights, liability, fees, funds availability and account limitations. In the event of an inconsistency between the account or mobile number and name of the receiver, the transfer will be credited to the account number provided by the sender. Western Union accepts no responsibility to the sender nor to any account holder for any fees, exchange rates used for conversion to non-local currency, acts or omissions of the destination or intermediary financial service providers. Western Union offers free SMS notification in some countries to indicate to the sender that the transaction has been collected by the receiver or to the receiver that funds are available for collection. Should sender or receiver request SMS notification to indicate availability or payout of the funds, WU is not responsible for any charges payable by the sender or receiver associated with SMS messages and charges applied by the service provider are the exclusive responsibility of the sender or receiver.

Conflicts of interest – WU performs the Service on behalf of its consumers. Money transfer does not tend to give rise to conflicts of interest entailing risk of damage to the interests of its consumers. If a conflict of interest does arise which cannot be reasonably avoided, WU shall: a) disclose the general nature and/or source of the conflicts of interest to the consumer; and b) ensure that the conflict does not result in damage to the interests of the consumer. For more information please contact +421 800 002 402*.

Cancellation and Refunds – You may cancel the transaction at an Agent location up to the time at which the receiver has picked up the money or, for account based transactions, until Western Union has submitted the funds to a bank partner. Once cancelled, WU will refund the principal amount, deducting the transfer fee applied for the Service. Refunds typically take up to 10 business days. If payment to the receiver is not made within 45 days, you may request a refund of the principal amount of a money transfer by writing to WUPSIL by letter or email. WU will refund the transfer fee upon your written request to WU by letter or email if the money transfer is not available to the receiver within the timelines specified above, subject to delay not being due to Force Majeure or due to conditions beyond the control of WU (or the Agents), including regulatory requirements, inclement weather or telecommunications failure. Payment of some money transfers may be delayed as a result of the application of United States or other applicable laws.

In the event you have a complaint, believe an error has been made or have an enquiry in relation to the Service, please contact customer services: call +421 800 002 402*, mail spps@spps.sk or, contact us via our website at www.westernunion.com. We will investigate your request and provide you with a response within 15 business days. If you are dissatisfied with the response, you have the right to refer your complaint to the Financial Services Ombudsman in Ireland by writing to 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, by calling +353 1 6620899 or via email enquiries@financialombudsman.ie or your local governmental office. Contact details of these offices are available at http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm

Western Union will use and process your personal information as described in its Privacy Statement and you explicitly consent thereto.

* Free calls from landlines and public phones. Standard network charges and data rates may apply for mobile calls or for SMS/MMS. Lines are open Monday to Sunday from 7am – 10pm.