

## **SPLOŠNI POGOJI ZA OPRAVLJANJE STORITEV DENARNIH NAKAZIL WESTERN UNION® MONEY TRANSFERSM ("STORITVE")**

Storitve ponuja družba Western Union Payment Services Ireland Limited ("WUPSIL" ali "Western Union") prek mreže pooblaščenih zastopnikov v Evropskem gospodarskem prostoru in po vsem svetu.

WUPSIL je irsko podjetje s sedežem na naslovu Unit 9, Richview Office Park, Clonskeagh, Dublin 14, Irska. Stranke lahko za pridobitev informacij o naslovu in delovnem času zastopnika in lokacij zastopništev pokličejo na telefonsko številko 01 477 20 01. WUPSIL nadzoruje Irish Financial Services Regulatory Authority ("finančni regulator"). Finančnega regulatorja lahko kontaktirate pisno na naslov PO Box No 9138, College Green, Dublin 2, Ireland, telefonsko na +353 1 224 4000 ali prek spleta na naslovu [www.financialregulator.ie](http://www.financialregulator.ie).

Western Union ponuja storitve denarnih nakazil tako doma kot v tujini. Za uporabo storitev morate biti polnoletni. Vsako denarno nakazilo ima edinstveno identifikacijsko številko – Money Transfer Control Number ali "MTCN." Denarna nakazila se običajno izplačajo v gotovini, nekateri zastopniki pa lahko prejemniku ponudijo tudi alternativen način prejema denarja. Pošiljatelj izplačilo v Western Union, da spoštuje prejemnikovo izbiro, tudi če se ta razlikuje od načina izplačila, ki ga je določil pošiljatelj.

Pošiljatelj se strinja z izvršitvijo denarnega nakazila s tem, da izpolni obrazec "To Send Money" (Pošiljanje denarja), izroči znesek, ki naj se pošlje, predloži zahtevan osebni dokument in podpiše obrazec. Pošiljatelj je prejemnika dolžan obvestiti o denarnem nakazilu. Prejemniki morajo predložiti dokaz o svoji identiteti in navesti vse podrobnosti o denarnem nakazilu, ki jih zahteva Western Union, vključno z imenom pošiljatelja, državo izvora, imenom prejemnika, okvirnim zneskom in izpolniti katerekoli druge pogoje ali zahteve zastopništva Western Union, npr. navesti številko MTCN, ki je v nekaterih državah obvezna za prevzem denarja. Plačilo bo opravljeno osebi, za katero Western Union ali njegov zastopnik po opravljenem pregledu osebnih dokumentov sodi, da je upravičena do prejema denarnega nakazila. Plačilo je lahko izvedeno tudi v primeru napak v obrazcu, ki ga je izpolnil prejemnik. Ne Western Union ne njegovi zastopniki ne primerjajo obrazca "To Send Money" (Pošiljanje denarja) z obrazcem "To Receive Money" (Prevzem denarja), da bi preverili naslov, ki je naveden za prejemnika. Pod pogoji, da so izpolnjene zakonske ali druge pravne zahteve, bodo denarna sredstva prejemniku na voljo v treh delovnih dneh. Običajna denarna nakazila so prejemniku ponavadi na voljo v roku nekaj minut, odvisno od delovnega časa lokacije plačila. Kjer je na voljo storitev "Naslednji dan" ali "2 dneva", bodo prejemniku denarna sredstva na voljo v roku 24 oz. 48 ur od ure pošiljanja denarja. V nekaterih državah lahko pride do zamud ali drugih omejitev. Za podrobnosti pokličite na tel. številko 01 477 20 01.

Veljavna zakonodaja izvajalcem denarnih nakazil prepoveduje poslovanje z določenimi posamezniki in državami; Western Union je obvezan preveriti vse transakcije s seznamami imen, prejetih od vladnih služb držav in območij, na katerih posluje, vključno z Uradom za nadzor tujih naložb zakladnice ZDA (OFAC - Office of Foreign Assets Control of the U.S. Department of Treasury) in Evropsko unijo. Če pride do morebitnega ujemanja imen, mora Western Union transakcijo pregledati, da ugotovi, ali je posameznik, ki se ujema z imenom na seznamu, dejansko posameznik na tistem seznamu. Včasih morajo stranke predložiti še dodatno identifikacijo ali druge informacije. Zaradi tega lahko pride do zamud pri transakcijah. To je zakonska obveza za vse transakcije, ki jih izvaja Western Union (vključno z nakazili, katerih izvor in prejem se opravi izven ZDA).

**STROŠKI NAKAZILA** – Pisne informacije z razlago o tem, kako Western Union pošiljatelju zaračuna prenos denarja, so na lokaciji zastopnika Western Union izobešene na vidnem mestu ali pa bodo pošiljatelju predložene pred izpolnitvijo naročila denarnega nakazila. Razen če veljavna zakonodaja v ciljni državi ne zahteva drugače, bo pošiljatelj kril vse stroške denarnega nakazila. V nekaterih jurisdikcijah je za denarno nakazilo treba plačati tudi lokalni davek in stroške storitve.

**TUJA VALUTA** – Izplačila denarnih nakazil se običajno izvedejo v valuti ciljne države (v nekaterih državah je izplačilo mogoče le v drugi valuti). Vse menjave valut so izvedene po trenutno veljavnem menjalnem tečaju Western Uniona. Western Union izračuna svoj tečaj valute glede na veljaven medbančni tečaj, povišano za provizijo. Večina menjalnih tečajev se prilagodi nekajkrat na dan, v skladu s končnimi tečaji globalnih finančnih trgov. Valuta bo preračunana ob prenosu in prejemnik bo prejel znesek v tuji valuti, ki je naveden na tem obrazcu. Vendar lokalna zakonodaja v nekaterih državah predpisuje, da se menjava denarja opravi ob izplačilu nakazila. Če pošiljatelj pošilja denar v eno od teh držav, je zgoraj naveden valutni tečaj le okvirjen, dejanski tečaj pa bo določen v trenutku izplačila. Zastopniki Western Uniona lahko prejemnikom ponudijo na izbiro možnost, da prejmejo denarna sredstva v valuti, ki ni enaka valuti, ki jo je označil pošiljatelj. V tem primeru lahko Western Union (ali njegovi zastopniki, ponudniki mobilnih telefonskih storitev ali ponudniki računa mWallet) pri menjavi sredstev pošiljatelja v valuto, ki jo je izbral prejemnik, zasluži dodaten denar. Če pošiljatelj izbere za valuto izplačila valuto, ki se razlikuje od nacionalne valute ciljne države, se lahko zgodi, da izbrana valuta ne bo na voljo v vseh zastopništvih v tej državi ali ne bo na voljo v dovolj majhnih bankovcih, da bi lahko v celoti izplačali denarno nakazilo. V takih primerih lahko zastopnik celoto ali del nakazila izplača v nacionalni valuti. Menjalni tečaj Western Uniona je lahko slabši kot nekateri javno objavljeni menjalni tečaji, ki se uporabljajo pri transakcijah med bankami in ostalimi finančnimi institucijami. Western Union (ali v nekaterih primerih njegovi zastopniki, ponudniki mobilnih telefonskih storitev ali ponudniki računa mWallet) bo obdržal, poleg stroškov nakazila, kakršnokoli razliko med menjalnim tečajem, ki je ponujen stranki, in menjalnim tečajem, ki ga prejme Western Union. Dodatne informacije o menjalnih tečajih za določene ciljne države lahko dobite, če pokličete zgoraj navedeno telefonsko številko 01 477 20 01 ali obiščete našo spletno stran [www.westernunion.com](http://www.westernunion.com).

**MOBILNA DENARNA NAKAZILA** – Prejemniku lahko nastanejo dodatni stroški, če se odloči, da bo pošiljatelj denar prejel preko mobilnega telefona, kjer je to na voljo. Prejemnikova pogodba z njegovim ponudnikom mobilnih telefonskih storitev ali ponudnikom računa mWallet ureja račun mWallet in določa njegove pravice, odgovornosti, stroške mWalleta in omejitve računa. Western Union bo morda dodatno zaslužil zaradi plačil, ki so povezana z uporabo storitve mWallet. SMS - Western Union v nekaterih državah ponuja brezplačno SMS obveščanje, prek katerega obvešča, da je prejemnik nakazilo prevzel (velja za pošiljatelja) ali da so sredstva pripravljena za dvig (velja za prejemnika). Stroške ponudnika storitev krijeta izključno pošiljatelj ali prejemnik. Western Union ni odgovoren za katerekoli stroške, nastale v povezavi s sporočili SMS. Če je zakonsko dovoljeno, bo SMS poslan na številko mobilnega telefona pošiljatelja/prejemnika, ki je navedena na tem obrazcu. Western Union bo poslal SMS obvestilo ponudniku prenosa sporočil, vendar je dostava sporočil stvar odgovornosti tretje osebe in zanjo ni moč jamčiti. Western Union ni odgovoren za tehnične okvare, ki se zgodijo izven njegovih lastnih sistemov.

**TESTNA VPRAŠANJA** se na splošno lahko uporabi le, če prejemnik nima veljavnega osebnega dokumenta in če osnovni znesek nakazanega denarja ne presega USD 1.000,00 (ali protivrednosti v lokalni valuti). Pred izplačilom zneska mora zastopnik pridobiti pravičen odgovor, tudi če prejemnik predloži veljaven osebni dokument. Nekateri države imajo različne omejitve za denarna nakazila v in iz določenih držav. Za transakcije s testnim vprašanjem se lahko zahteva plačilo dodatne provizije. Za nekatere države (največ v Afriki) se testno vprašanje zahteva pri vseh transakcijah (ne glede na višino osnovnega zneska) IN od prejemnika se lahko zahteva, da predloži veljaven osebni dokument. Testna vprašanja ne predstavljajo dodatne varnosti in jih ni moč uporabiti kot časovni pogoj za izplačilo ali zakasnitev izplačila transakcije, v nekaterih državah pa so prepovedana. **VRAČILO DENARJA IN PLAČILO ADMINISTRATIVNIH STROŠKOV** - Western Union bo vrnil vplačane stroške nakazila na podlagi pisne zahteve pošiljatelja, poslana po pošti na zgoraj omenjen naslov ali prek e-pošte v primeru, da izplačilo

prejemniku ni bilo opravljeno v 45-ih dneh. Western Union bo vrnil vplačane stroške nakazila podlagi pisne zahteve pošiljatelja, poslane po pošti na zgoraj omenjen naslov ali prek e-pošte, v primeru, da izplačilo prejemniku ni bilo na razpolago v treh delovnih dneh zaradi razlogov, ki so izven nadzora Western Uniona (ali njegovih zastopnikov), kot so zakonske zahteve, neugodni vremenski pogoji ali nedelovanje telekomunikacij. Izplačila nekaterih nakazil lahko zamujajo zaradi upoštevanja predpisov Združenih držav Amerike ali drugih predpisov. Western Union lahko, kolikor je to pravno dopustno, odbije administrativne stroške od tistih denarnih nakazil, ki niso bila izplačana v enem letu od dneva pošiljanja.

WESTERN UNION NE JAMČI DOSTAVE ALI USTREZNOSTI BLAGA ALI STORITEV, PLAČANIH Z DENARNIM NAKAZILOM WESTERN UNION. PODATKI POŠILJATELJA O TRANSAKCIJI SO ZAUPNI IN SE JIH NE SME RAZKRITI NIKOMUR DRUGEMU KOT PREJEMNIKU. POŠILJATELJA OPOZARJAMO, NAJ DENARJA NE POŠILJA NEZNANI OSEBI. WESTERN UNION ALI KATERIKOLI OD NJEGOVIH ZASTOPNIKOV NE BO V NOBENEM PRIMERU ODGOVOREN, ČE POŠILJATELJ RAZKRIJE PODATKE O TRANSAKCIJI KATERIKOLI DRUGI OSEBI, KI NI PREJEMNIK. WESTERN UNION ALI KATERIKOLI OD NJEGOVIH ZASTOPNIKOV NE BO V NOBENEM PRIMERU ODŠKODNINSKO ODGOVOREN ZA ZAMUDO, NEPLAČILO ALI PRENIZKO PLAČILO DENARNEGA NAKAZILA, ALI ZA NEDOSTAVO KAKRŠNEGAKOLI DODATNEGA SPOROČILA, NAJ BO TO ZARADI MALOMARNOSTI NJEGOVIH ZAPOSLENIH ALI ZASTOPNIKOV ALI DRUGAČE, ZA ZNESEK, KI PRESEGA PROTIVREDNOST EUR 500,00 (POLEG POVRAČILA OSNOVNEGA ZNESKA DENARNEGA NAKAZILA IN STROŠKOV NAKAZILA). WESTERN UNION ALI KATERIKOLI OD NJEGOVIH ZASTOPNIKOV NE BO V NOBENEM PRIMERU ODGOVOREN ZA KAKRŠNOKOLI POSREDNO, POSEBNO, NAKLJUČNO ALI POSLEDIČNO ŠKODO. ZGORNJA IZJAVA NE OMEJUJE ODGOVORNOSTI WESTERN UNIONA ZA ŠKODO, POVZROČENO NAMENOMA ALI IZ VELIKE MALOMARNOSTI WESTERN UNIONA V TISTI JURISDIKCIJAH, KJER TAKŠNA OMEJITEV ODGOVORNOSTI NE VELJA.

Western Union si pridržuje pravico, da spremeni storitev brez obvestila. Western Union in njegovi zastopniki lahko katerikoli osebi zavrnejo storitev, ne da bi navedli razlog, še posebej, da preprečijo prevare, pranje denarja ali financiranje teroristične dejavnosti ali da delujejo v skladu z veljavno zakonodajo, sodnim nalogo ali zahtevo kateregakoli regulatornega ali državnega organa. Pri pritožbah se lahko obrnete tudi na vaš pristojni državni urad. Kontaktno informacijeteh uradov so na voljo na [http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/crossborder/complaintbodies\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/crossborder/complaintbodies_en.htm)

**VAROVANJE PODATKOV** – Vaši osebni podatki se obdelujejo v skladu z veljavnim pravom. Vaše osebne podatke nadzoruje Western Union Payment Service Ireland Limited (katerega natančnejši podatki so na zunanji strani tega dokumenta). Western Union uporablja osebne podatke ("Informacije"), ki so navedeni v nalogu za denarno nakazilo, skupaj z ostalimi informacijami, zbranimi ali pridobljenimi v času vašega preteklega sodelovanja z Western Unionom, kot so na primer podrobnosti o transakcijah in programu za stalne stranke, zgodovini transakcij in marketinških željah z namenom, da vam zagotavlja zelene storitve, ki med drugim vključujejo administrativne storitve, storitve za stranke, potrditev uporabnika, preprečevanje goljufij in dejavnosti razvijanja izdelkov in poslovanja. Western Union lahko Informacije uporabi tudi skupaj z ostalimi storitvami, izdelki, programi zvestobe in/ali nagrajevanja, v katere ste se pri Western Unionu ali njegovih zastopnikih vpisali. Western Union bo zadržal in obdržal vse informacije, ki jih o drugih osebah posreduje pošiljatelj zaradi izvršitve transakcije, na primer podatke o prejemniku denarnega nakazila ("Informacije o tretji osebi"). Posredovanje Informacij kot tudi Informacij o tretji osebi je prostovoljno, vendar potrebno (pod pogoji iz tega odstavka) za izvedbo transakcije. Brez potrebnih informacij Western Union ne more opraviti denarnega nakazila, izvršiti dodatnih aktivnosti ali ostalih zahtevanih storitev. Western Union vam bo pošiljal reklamna sporočila prek pošte na zgoraj navedeno ime in naslov. V skladu z vašimi marketinškimi željami, vpisanimi v izbirna polja, vam lahko Western Union ali njegovi zastopniki in poslovni partnerji pošiljajo prek telefona/e-pošte/SMS/MMS reklamna sporočila o izdelkih in storitvah Western Uniona. S tem, ko se pošiljatelj strinja s prejetjem sporočil prek telefona/SMS/MMS, se strinja tudi s tem, da bo izključno sam kril morebitne nastale stroške ponudnika teh storitev. Če ne želite prejemati takšnih komunikacij, prosimo, da o tem obvestite Western Union kot je spodaj navedeno. Western Union bo razkril Informacije tretjim osebam, ki se nahajajo izven EGP, s katerimi imamo sklenjeno pogodbo o varovanju Informacij, kot so na primer pooblaščen ponudniki storitev, zastopniki in ostale tretje osebe, ki so razumno potrebne za namene, navedene v teh splošnih pogojih in za izvajanje denarnih nakazil ali za izvajanje bodočih transakcij ali za dopolnitev Informacij iz javno dostopnih virov, kot so informacije, s katerimi se preveri točnost vašega naslova. To Western Unionu tudi pomaga, da razume in izboljša ponudbo svojih izdelkov in storitev. Western Union lahko razkrije Informacije tretjim osebam, kadar je to razumno potrebno, za preprečevanje in odkrivanje kaznivih dejanj, preganjanje storilcev kaznivih dejanj, za državno varnost ali če je to zakonsko predpisano. Western Union hrani Informacije, marketinške želje in zgodovino pošiljateljevih transakcij v skladu z našimi pravili o hrambi tako dolgo, kot je to potrebno zaradi namena, zaradi katerega so bili podatki zbrani, in v skladu z veljavno zakonodajo. Če pošiljatelj ne izvede nove transakcije v obdobju hrambe, bodo tako Informacije o pošiljatelju kot tudi marketinške želje izbrisane. Soglašate, da lahko Informacije posredujemo v države izven EGP, med drugim tudi v ZDA, katerih zakonodaja o varovanju osebnih podatkov morda ni tako stroga. Informacije bomo iposredovali za namene, navedene v teh splošnih pogojih in da bi Western Unionu omogočili opravljanje storitev denarnih nakazil in dodatnih storitev, izdelkov in programov nagrajevanja in zvestobe, in tudi za notranje potrebe, kot so vodenje odnosa s stranko, v marketinške namene, skladnost s pravnimi zahtevami, raziskave in obdelavo podatkov o strankah. Kategorije posredovanih podatkov so osebno določljivi podatki, kontaktne podrobnosti in informacije, povezane z denarnim nakazilom, zgodovino transakcij in katerekoli druge Informacije, ki jih posredujete. Do teh podatkov lahko dostopajo podružnice Western Uniona kot so opredeljene z veljavnimi predpisi, vključno z Western Union Payment Services Ireland Ltd, Western Union Payment Services UK Limited, Western Union International Limited in Western Union Financial Services, Inc., MT Payment Services Operations EU/EEA Ltd, MT International Operations Limited, WU Payment Services Network EU/EEA Ltd in sicer za vse namene, nevedene v teh splošnih pogojih. Če ste obstoječa stranka, imata Western Union International Limited (WUIL) ali Western Union Financial Services, Inc. ("WUFSI") morda že Informacije o vas iz preteklih transakcij in poslovanja z mrežo Western Union ("Podedovane informacije"). Soglašate, da WUIL in WUFSI takšne Podedovane Informacije preneseta na nas (WUPSIL) z namenom nadaljnega upravljanja našega razmerja z vami ter za druge namene, navedene v teh splošnih pogojih. Imate pravico do dostopa do podatkov in lahko zahtevate kopijo Informacij, za kar lahko Western Union zaračuna manjši znesek v mejah, dovoljenih z veljavnimi predpisi. Informacije lahko tudi popravite, izbrišete ali blokirate, če so le-te nepopolne, nepravilne ali zastarele. Kadarkoli lahko tudi ugovarjate obdelavi vaših Informacij na podlagi zakonskih razlogov, ki veljajo za vas, če obdelava po zakonu ali predpisu ni potrebna za izvršitev storitve. Če želite uveljaviti te pravice ali od Western Uniona ne želite več prejemati reklamnih sporočil, pokličite Western Union v skladu z veljavnimi predpisi na 01 477 20 01\* med običajnim delovnim časom.

\* Veljajo standardne cene stacionarnih in mobilnih operaterjev, ter javnih telefonov. Linije so odprte vsak dan od 7h do 20h.