

## OBCHODNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽBY WESTERN UNION® MONEY TRANSFER (ĎALEJ LEN „SLUŽBA WU“)

Službu WU ponúka **Western Union Payment Services Ireland Limited** (ďalej len „WUPSIL“ alebo „Western Union“) prostredníctvom siete autorizovaných zástupcov (ďalej len „Zástupcovia“) v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru (ďalej len „EHP“). WUPSIL zadáva dôležité operačné funkcie pre iné entity patriace do skupiny Western Union a pre vybraných dodávateľov tretích strán. WUPSIL, dcérska spoločnosť spoločnosti Western Union, je írsky podnik so sídlom Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Írsko. WUPSIL môžete kontaktovať na čísle +32 (0)2 639 7104.

**WUPSIL podlieha regulácii Centrálnej banky Írska** (ďalej len „Centrálna banka“) a je registrovaná ako platobná inštitúcia v registri spoločností, ktoré poskytujú platobné služby a ktorý vedie Centrálna banka, pod číslom E0471360. Na stránkach [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie) nájdete ďalšie informácie.

**Western Union ponúka Službu WU na domácom aj medzinárodnom trhu.** Vyplnením formuláru pre zaslanie alebo príjem peňazí, poskytnutím prostriedkov na odoslanie a potrebnej identifikácie a podpísaním formuláru súhlasíte s uskutočnením prevodu peňazí, zároveň vyhlasujete, že finančné prostriedky, ktoré sa používajú v Službe WU sú Vaším majetkom a platba sa vykonáva vo Vašom vlastnom mene a na vlastný účet. Toto tvrdenie je považované za platné a pravdivé, ak neuvediete inak písomne. Pred potvrdením prevodu peňazí budete informovaní o maximálnej dobe realizácie, účtovanej provízií a výmennom kurze použitom pri transakcii prostredníctvom rovnakého kanálu, aký bol použitý pre uskutočnenie prevodu peňazí. Požaduje sa, aby ste príjemcu informovali o prevode peňazí, vrátane mena odosielateľa, krajiny pôvodu, odhadovanej sumy a kontrolného čísla prevodu peňazí (teda čísla „MTCN“).

**Platná legislatíva zakazuje klientom, ktorí prevádzajú finančné prostriedky, podnikat' s určitými osobami alebo krajinami** - Western Union musí preverovať všetky transakcie podľa zoznamu mien, ktoré poskytnú vlády krajín a území, na ktorých spoločnosť podniká, vrátane americkej Kancelárie pre kontrolu zahraničných aktív (OFAC) a Európskej únie. Ak sa zistí možná zhoda, Western Union transakciu preskúma, aby určila, či príslušné meno zodpovedá osobe na príslušnom zozname. Od klientov sa občas vyžaduje, aby poskytli ďalšie identifikačné údaje a ďalšie informácie, ktoré môžu transakcie pozdržať. Ide o zákonnú požiadavku pri všetkých transakciách, ktoré Western Union spracováva.

**Platobné podmienky a zodpovednosť za škodu** - Platba bude odovzdaná osobe, ktorú Western Union alebo jej Zástupca považujú za oprávnenú prijať ju po preverení identifikačných dokladov. Platbu je možné uskutočniť aj v prípade, že formulár, ktorý vyplnil príjemca, obsahuje drobné chyby (napr. preklepy). Platbu je možné uskutočniť len v prípade, že príjemca uviedol podrobnosti o transakcii požadované spoločnosťou Western Union, najmä prevádzanú sumu peňazí, meno odosielateľa, číslo MTCN a krajinu, z ktorej sa prostriedky posielajú. Príjemca sa okrem toho musí riadne identifikovať.

Western Union si splní svoj záväzok voči vám bezprostredne po vyplatení prevádzanej finančnej čiastky osobe, ktorá uviedla vyššie uvedené podrobnosti o transakcii a riadne sa preukázala prostredníctvom identifikačných dokladov a/alebo kontrolnej otázky ako vami menovaný príjemca. Western Union preverí podrobnosti o transakcii uvedenej príjemcom a predložený identifikačný doklad s náležitou starostlivosťou a odmietne platbu v prípade odôvodnených pochybností o pravosti príslušného identifikačného dokladu.

Ste povinní zaistiť správnosť, úplnosť a čitateľnosť poskytnutých informácií. Ďalej musíte zabezpečiť, aby sa osoby iné než je príjemca nedozvedeli údaje týkajúce sa prevodu, napr. vaše meno, meno príjemcu, číslo MTCN, alebo výšku prevádzaných prostriedkov. Western Union odporúča, aby ste prevádzali finančné prostriedky len osobám, ktoré poznáte. Western Union nepreberá žiadnu záruku za dodávku alebo vlastnosti tovaru alebo služieb, ktoré boli pomocou Služby WU zaplatené.

Ak sa domnievate, že vám boli podrobnosti o transakcii odcudzené, že došlo k ich strate alebo skopírovaniu, bezodkladne nás kontaktujte na čísle +421 2 5960 9999\*. Pred oznámením takej straty, krádeže, alebo nežiaduceho použitia spoločnosti Western Union poniesiete zodpovednosť len v prípade, ak (i) ste poskytli podrobnosti o transakcii osobám iným než je príjemca, čo prispelo k ich zneužitiu, alebo (ii) ste hneď neoznámili stratu, odcudzenie, alebo nežiaduce použitie, alebo (iii) ste konali so zámerom podvodu, úmyselného alebo z hrubej nebalosti.

Western Union nesie zodpovednosť za škody spôsobené zámerným pochybením alebo hrubým zanedbaním zo strany jej zamestnancov a Zástupcov pri spracovávaní vašej transakcie v súlade s platnou legislatívou. Zodpovednosť spoločnosti Western Union, jej pridružených spoločností a zahraničných Zástupcov sa vylučuje v prípadoch nevýznamného zanedbania. Zodpovednosť spoločnosti Western Union je obmedzená na úhradu bežne predvídateľnej škody plynúcej zo zmluvy do maximálnej výšky 500 EUR (okrem prevedenej čiastky a všetkých poplatkov). Western Union v žiadnom prípade nenesie zodpovednosť, ak ste úmyselne alebo z dôvodu zanedbania poskytli údaje týkajúce sa prevodu osobám iným než je príjemca. Western Union nenesie zodpovednosť za škody spôsobené zásahom vyššej moci, prerušením telekomunikačných liniek, občianskymi nepokojmi, vojnou, alebo inými udalosťami, ktoré Western Union nemôže ovplyvniť (napr. štrajk, priemyselný výluk, alebo vládne nariadenie).

Tam, kde Zástupca Western Union prijíma šeky, kreditné alebo debetné karty, alebo iné formy bezhotovostných platieb, nemá spoločnosť Western Union ani jej Zástupca povinnosť spracovať prevod peňazí alebo ich vyplatiť v prípade, že platbu nie je možné preplatiť. Navyše, ani Western Union ani jej Zástupcovia nenesú zodpovednosť za škodu spôsobenú neuhradením príjemcovi z dôvodu, že Western Union alebo jej Zástupcovia prijali bezhotovostnú formu platby, alebo z dôvodu, že prevod peňazí nadobudol účinnosť až potom, ako Western Union a jej Zástupcovia mohli preplatiť

príslušnú platbu. Western Union a jej Zástupcovia môžu odmietnuť poskytnutie Služby WU akejkoľvek osobe, a to 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 vládnych orgánov.

**Finančné prostriedky budú k dispozícii pre výber** príjmom najneskôr na konci pracovného dňa, ktorý nasleduje po dni, kedy bola čiastka odoslaná a Western Union alebo jej Zástupca prijala poplatky za transakciu (ďalej len „Dátum prijatia“) v súlade so zákonnými alebo regulačnými požiadavkami. V prípade prevodov peňazí vydaných v papierovej forme sa uvedený termín predlžuje o jeden pracovný deň. V prípade (i) prevodov peňazí mimo krajiny EHP, alebo (ii) prevodov peňazí, ktoré sa týkajú viac než jedného prepočtu meny medzi eurom a menou jednej z krajín EÚ alebo EHP mimo eurozóny, alebo (iii) možného cezhraničného prevodu peňazí, ktorý sa neuskutočňuje v eurách, budú prostriedky k dispozícii príjemcovi pre výber najneskôr do konca štvrtého pracovného dňa po Dátume prijatia.

Pravidelné prevody peňazí sú obvykle k dispozícii pre výber v priebehu niekoľkých minút, pokiaľ nie je zvolená Služba WU „Next Day“ alebo „2 Day“, kedy sú prostriedky k dispozícii príjemcovi pre výber po 24 resp. 48 hodinách od doby zaslania peňazí. Prostriedky sa môžu omeškať alebo Služby WU môžu byť nedostupné na základe určitých podmienok transakcie, vrátane zaslanej čiastky, cieľovej krajiny, dostupnosti meny, regulačných záležitostí, identifikačných požiadaviek, pracovnej doby miesta Zástupcu, rozdielov v časových pásmach, alebo výberu oneskorených možností. Môžu platiť aj ďalšie obmedzenia. Ďalšie informácie získate na tel. čísle +421 2 5960 9999.

**Službu WU môžete použiť len ak máte najmenej 18 rokov.** Platná legislatíva zakazuje osobám prevádzajúcim peniaze podnikat' s určitými osobami a krajinami a spoločnosť Western Union nebude týmto osobám a krajinám môcť poskytovať Službu WU. Ďalšie informácie získate na tel. čísle +421 2 5960 9999.

**Limity.** Maximálny limit pre zaslanie peňazí prostredníctvom Služby WU je 7 500 USD na jedno zaslanie.

**Autorizácia tretej osoby.** Všeobecne platí, že zasielanie alebo príjem peňazí prostredníctvom Služby WU nemôžu byť vykonané prostredníctvom splnomocneného zástupcu alebo tretej osoby.

**Informácie o poplatkoch,** ktoré spoločnosti Western Union za Službu WU zaplatíte, ako aj podrobnosti o výmennom kurze (výmenných kurzoch), ktoré budú použité, sú uvedené na tomto formulári. Výplaty prevodu peňazí sa bežne uskutočňujú v mene cieľovej krajiny (v niektorých krajinách je výplata možná len v alternatívnej mene). Výmenný kurz sa dá len odhadnúť a skutočný výmenný kurz bude určený v čase potvrdenia prevodu peňazí v systéme. Všetky meny sa prevádzajú v aktuálne platnom výmennom kurze Western Union. Western Union vypočítava výmenný kurz na základe komerčne dostupných medzibankových kurzov plus marža. Western Union a jej Zástupcovia môžu na výmene mien zarábať. Väčšina výmenných kurzov sa niekoľkokrát denne upravuje v súlade s prevládajúcimi kurzami na globálnych finančných trhoch. Do miery povolenej zákonom môže spoločnosť Western Union odpočítať správny poplatok za prevody peňazí, ktoré nie sú vyzdvihnuté do jedného roka od dátumu prijatia. Ďalšie informácie získate na tel. čísle +421 2 5960 9999.

**Príjemcovi môžu vzniknúť ďalšie poplatky za príjem prostriedkov odosielateľa prostredníctvom mobilného telefónu alebo na účet.** Zmluva príjemcu s poskytovateľom mobilných telefónnych služieb, mWallet, alebo iným poskytovateľom účtu riadi účet a určuje ich práva, zodpovednosť, poplatky, dostupnosť prostriedkov a obmedzenia účtu. V prípade rozporu medzi číslom účtu alebo mobilného telefónu a menom príjemcu bude prevod pripísaný na číslo účtu, ktoré uviedol odosielateľ. Western Union nepreberá žiadnu zodpovednosť za odosielateľa ani za akéhokoľvek držiteľa účtu v prípade akýchkoľvek poplatkov, výmenných kurzov použitých pre prevod inej než miestnej meny, úkonov či zanedbaní cieľových alebo sprostredkujúcich poskytovateľov finančných služieb. Ak odosielateľ alebo príjemca požaduje SMS notifikáciu dostupnosti alebo výplaty finančných prostriedkov, poplatky, ktoré účtuje poskytovateľ služby sú výhradnou zodpovednosťou odosielateľa alebo príjemcu.

**Konflikt záujmov** - WUPSIL realizuje Službu WU v mene svojich klientov. Prevod peňazí nepredstavuje základ vzniku konfliktu záujmov, ktoré môžu obsahovať riziko poškodenia záujmov jej klientov. V prípade vzniku konfliktu záujmov, ktorému nie je možné primerane sa vyhnúť, WUPSIL: a) oznámi klientovi 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 2 5960 9999.

**Zrušenie a vrátenie prostriedkov** - Transakciu môžete zrušiť v sídle Zástupcu alebo na telefónnom čísle +421 2 5960 9999 do doby, než si príjemca vyberie finančné prostriedky. Po zrušení vráti Western Union základnú čiastku po odpočítaní poplatku za Službu WU. 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 WUPSIL. Western Union preplatí poplatok za prevod na základe vašej písomnej žiadosti adresovanej WUPSIL listom alebo emailom, ak nie sú prevádzané peniaze k dispozícii príjemcovi do doby uvedenej vyššie pod podmienkou, že omeškanie nie je spôsobené okolnosťami mimo kontrolu Western Union (alebo Zástupcov), ako sú regulačné požiadavky, nepriazeň počasia, alebo zlyhanie telekomunikácií. Výplata niektorých prevodov peňazí sa môže oneskoriť z dôvodu uplatnenia legislatívy Spojených štátov amerických alebo inej legislatívy.

Western Union ponúka v niektorých krajinách bezplatnú SMS notifikáciu, ktorá informuje odosielateľa, že príjemca si vybral prostriedky zaslanej transakciou, alebo príjemcu, že prostriedky sú k dispozícii pre výber. Western Union nezodpovedá za žiadne poplatky, ktoré má uhradiť príjemca alebo odosielateľ a ktoré sú spojené so zaslaním SMS správ.

**V prípade, že máte sťažnosť,** domnievate sa, že došlo k chybe, alebo máte otázku týkajúcu sa Služby WU, osobne prosím navštívte pobočku Slovenskej pošty, alebo kontaktujte oddelenie služieb pre klientov: telefonicky na čísle +421 2 5690 9999, emailom na adresu: [spps@spps.sk](mailto:spps@spps.sk) alebo nás kontaktujte prostredníctvom našej webovej stránky [www.westernunion.com](http://www.westernunion.com). Vašu žiadosť preskúmame a budeme vás priebežne informovať o priebehu jej spracovania. Potvrdenie vašej sťažnosti vám zašleme do 5 pracovných dní odo dňa jej prijatia. Potvrdenie bude obsahovať dátum prijatia a referenčné číslo, ktoré by ste mali používať pri každej komunikácii s Western Union. Ak nie ste spokojní s riešením, ktoré navrhne Western

Union, 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@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie) **či na vašu miestnu štátnu kanceláriu. Kontaktné údaje týchto kancelárií sú k dispozícii na** [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/national-out-of-court-bodies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm)

**Vaše osobné údaje sa spracúvajú v súlade s platnou legislatívou** a riadi ich spoločnosť Western Union Payment Services Ireland Limited. Osobné údaje, ktoré nám poskytnete, používame pri využití našich produktov a služieb, spolu s ďalšími informáciami, ktoré získame alebo vytvoríme počas nášho vzájomného vzťahu a to za účelom riadneho riadenia nášho vzťahu s vami, napr. aby sme vedeli o všetkých produktoch a službách, ktoré ste u nás využili a o akýchkoľvek problémoch či záležitostiach, ktoré ste zažili. To zahŕňa aj informácie z ostatných služieb ako sú prevody peňazí, preplácania faktúr, podrobnosti o vernostných alebo členských programoch, história predchádzajúceho využívania našich služieb a marketingové možnosti. Tieto informácie slúžia na poskytovanie služieb, o ktoré ste požiadali, a na výkon činností ako je správa, služby klientom, postupy proti praniu špinavých peňazí, povinnosti vyplývajúce zo zaistenia zhody a právne povinnosti, overenie vašich údajov, ktoré nám pomáhajú porozumieť našim zákazníkom prostredníctvom analýz a prieskumov informácií, ktoré máme, ktoré nám pomáhajú predchádzať a zisťovať podvody, dlhy a krádeže, ktoré nám pomáhajú zlepšovať naše produkty, služby a prevádzky a, na základe vašej voľby, zasielať vám komerčné informácie prostredníctvom emailu, telefonicky, poštou, SMS, alebo iným relevantným kanálom.

Western Union využíva aj niektoré tretie strany, ktoré nám pomáhajú poskytovať služby, o ktoré ste požiadali. Tieto spoločnosti môžu mať prístup a používať vaše informácie, aby nám pomohli tieto služby poskytovať, ale môžu uvedené informácie používať len na tieto účely a nie pre svoje vlastné účely. Tieto informácie môžu byť použité pre ktorýkoľvek z účelov uvedených v tejto časti. Budeme uchovávať informácie, ktoré nám dáte o inej osobe vrátane údajov o príjemcovi našich služieb za účelom uskutočnenia transakcie. Pred poskytnutím týchto informácií ste povinný informovať a zaistiť oprávnenie od inej osoby ohľadom nášho používania týchto informácií tak ako je uvedené v tejto časti. Poskytnutie týchto informácií je voliteľná informácia, ale je nevyhnutné pre uskutočnenie transakcie a poskytnutie týchto služieb. Bez týchto informácií nebude Western Union môcť uskutočniť prevod peňazí, uľahčenie zvýhodňujúcich činností či iné požadované služby. Za účelom poskytovania Služby WU medzi spoločnosťami, ktoré môžu spracúvať osobné údaje, sú SPPS, s.r.o., so sídlom na adrese: Nám. SNP 35, 811 01 Bratislava, IČO: 46 552 723 a Slovenská pošta, a.s., so sídlom na adrese: Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, IČO: 36 621 124.

Pre účely uvedené v tomto prehlásení môžeme poskytnúť informácie, ktoré uchovávame, stranám mimo EHP, vrátane USA. Kategórie prenášaných údajov sú osobné údaje, kontaktné údaje a informácie týkajúce sa prevodu peňazí, histórie transakcií a akékoľvek ďalšie informácie, ktoré nám poskytnete. Tieto organizácie pracujú s Western Union na základe zmluvného vzťahu a používajú informácie len tak, ako to dovoľuje Western Union. Môžeme informácie poskytovať aj iným organizáciám, vrátane tých, ktoré nám pomáhajú s výkonom našej obchodnej činnosti, pokiaľ existuje primeraná potreba tak urobiť, realizovať alebo napomôcť prevodu peňazí, poskytnutiu budúcich služieb, alebo z akéhokoľvek iného dôvodu alebo použitia uvedeného v tejto časti. K informáciám, ktoré nám poskytnete, môžeme pridať informácie od iných firiem alebo osôb, vrátane informácií, ktoré potvrdzujú presnosť informácií, ktoré ste nám poskytli. Western Union môže tiež poskytnúť informácie tretím stranám, pokiaľ existuje primeraná potreba, za účelom pomoci predchádzania a zistenia trestných činov, pri súdnom stíhaní páchatel'ov, pre národnú bezpečnosť a iné právne dôvody.

K informáciám, ktoré uchovávame, môže mať prístup spoločnosť Western Union a jej pobočky, vrátane ale nie len spoločností Western Union Payment Services United Kingdom Ltd., Western Union Payment Services Ireland Ltd, Western Union International Bank GmbH, Western Union International Limited a Western Union Financial Services, Inc. z akéhokoľvek dôvodu uvedeného v tejto časti, alebo za iným účelom, s ktorým ste súhlasili. Máte právo požiadať nás o nahliadnutie do alebo získanie kópie vašich informácií, za čo si môžeme účtovať nízky poplatok. Môžete tiež opraviť, vymazať, alebo obmedziť naše používanie informácií, ktoré sú neúplné, nepresné, alebo neaktuálne. A taktiež môžete kedykoľvek vzniesť námietku o zákonných dôvodoch používania vašich informácií tam, kde sa ich spracovanie nevyžaduje na dokončenie služby, alebo kde sa vyžaduje zákonom alebo nariadením. Ak si želáte tieto práva uplatniť, alebo ak si už neželáte dostávať komerčné informácie od Western Union, obráťte sa na Western Union na tel. čísle +421 2 5960 9999, alebo nás kontaktujte prostredníctvom našich webových stránok [www.westernunion.com](http://www.westernunion.com).

\* Pri volaní na toto číslo platia štandardné sieťové poplatky.

**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**

Telefonický kontakt +421 2 5960 9999 je k dispozícii od pondelka do piatku od 07:00 do 19:00 hod. a v sobotu od 08:00 do 13:00 hod.

**Pokiaľ odosielate peniaze neznámej osobe, alebo neznáma osoba po Vás požaduje, aby ste prevodom zaplatili za tovar alebo službu pred jeho samotným dodaním (vrátane ponúk na internete), za dopravu, zálohu na zabezpečenie nájomnej zmluvy na bývanie, ktoré ste ešte nevideli, alebo za umožnenie výplaty výhry v lotérii alebo stávkovaní, vystavujete sa riziku straty peňazí. Ak aj napriek tomu takýto prevod odošlete, urobíte tak výlučne na Vaše vlastné riziko. Tomuto riziku sa môžete vyhnúť, pokiaľ budete postupovať podľa hore uvedených Obchodných podmienok pre službu Western Union. Venujte prosím pozornosť textu týkajúcemu sa ZODPOVEDNOSTI v texte Obchodných podmienok pre službu Western Union. Chráňte sa pred spotrebiteľskými podvodmi. Western Union nezodpovedá za správne a riadne dodanie tovaru alebo služieb zaplatenými prostredníctvom prevodov pod značkou Western Union. Buďte opatrný, pokiaľ ste neznámou osobou požiadaný o zaslanie peňazí. Nepreprádzajte detaily peňažného prevodu tretím stranám. Neoznamujte detaily peňažného prevodu nikomu inému, ako samotnému príjemcovi platby. Pokiaľ tak urobíte, dávate tým možnosť tejto osobe docieľiť výplatu peňažného prevodu.**