

България

Общи условия за услугата Money TransferSM на Western Union® („Услугата“)

Услугата се предлага от **Western Union Payment Services Ireland Limited** („WUPSIL“ или „Western Union“) чрез мрежа от упълномощени агенти („Агенти“) в Европейското икономическо пространство („ЕИП“). WUPSIL прехвърля важни оперативни функции на други единици, принадлежащи към Western Union group и на избрани трети страни продавачи. WUPSIL, дъщерно дружество на Western Union Company, е ирландско дружество с адрес на управление Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Дъблин 14, Ирландия.

Western Union Payment Services Ireland Limited се регулира от Централната банка на Ирландия („Централна банка“) и е регистрирана като платежна институция в регистъра на Централната банка за фирми за заплащателни услуги под номер E0471360. Посетете www.centralbank.ie за повече информация.

Western Union предлага Услугата в национален и международен мащаб. С иницирането на трансакция за изпращане или получаване, с осигуряването на необходимата идентификация, както и с подписването на разписката за трансакция, Вие се съгласявате паричният превод да бъде изпълнен. Преди потвърждаване на паричния превод, ще бъдете информирани за максималния срок за изпълнение, начислената комисиона и приложения за трансакцията обменен курс чрез същия канал, който е използван за заявяване на паричния превод. От Вас се изисква да информирате получателя за паричния превод, включително за името на изпращача, държавата на произход, името на получателя, приблизителната сума, контролният номер на паричния превод (Money Transfer Control Number) („MTCN“), както и за всякакви други условия или изисквания, които са приложими по отношение на мястото.

Трябва да сте навършили 18 години, за да използвате Услугата. Приложимото законодателство забранява лицата, които извършват парични преводи да осъществяват търговска дейност с определени лица и държави и Western Union няма да може да предостави Услугата към тези лица и държави. Western Union е длъжна да проверява всички сделки съобразно списъците с имена, предоставени от правителствата на държавите и териториите, в които работи, включително от Службата за контрол на чуждестранните активи към министерството на финансите на САЩ (US Treasury Department’s Office of Foreign Assets Control) (OFAC) и Европейския съюз. При установяване на потенциално съвпадение Western Union проучва трансакцията, за да определи дали съвпадащото име е на лице от съответния списък. Понякога от потребителите се изисква да предоставят допълнителни данни за установяване на самоличността и друга информация, което забавя трансакциите. Това е законово изискване за всички трансакции, които се обработват от Western Union. За повече информация моля да се обадите на 008001114998*

Условия за плащане и отговорност – плащането се извършва на лицето, което Western Union или неговият Агент преценят, че има право да получи плащането. Плащането може да се извърши дори, когато попълненият от получателя формуляр съдържа незначителни грешки, но в никакъв случай когато предоставеният MTCN е грешен. Плащането може да се извърши само, когато получателят е предоставил данните за трансакцията, които се изискват от Western Union, по-специално размер на паричния превод, името на изпращача, правилният MTCN, както и държавата, от която са изпратени паричните средства. Western Union ще е изпълнил задължението си към Вас, когато преведената парична сума е изплатена на лицето, което е посочило описаните по-горе данни за трансакцията. Western Union проучва с необходимата грижа посочените от получателя детайли по трансакцията и представения документ за самоличност и отказва да извърши плащане, ако има основания да се усъмни в автентичността на посочения документ за самоличност.

Вие сте длъжни да гарантирате точността, пълнотата и четливостта на предоставената от Вас информация. Освен това трябва да се погрижите да гарантирате, че свързаните с превода данни не се знаят от други лица освен от получателя. Western Union препоръчва преводите на парични суми да се извършват само до лица, които познавате. Western Union не поема никакви гаранции за доставката или качествата на стоките или услугите, които са били платени с помощта на Услугата.

Ако смятате, че данните за Вашата трансакция са откраднати, загубени или копирани, свържете се незабавно с Western Union, като позвъните на 008001114998*. Преди да съобщите за такава загуба, кражба или неправомерно използване на Western Union ще носите отговорност само, ако: (i) сте изпратили данни за трансакцията на лица, различни от получателя, които са допринесли за неправомерното използване, или (ii) не сте съобщили незабавно за загубата, кражбата или неправомерното използване, или (iii) сте действали с умисъл за измама, умишлено или в условия на груба небрежност.

Western Union носи отговорност за щети, причинени от умишлено непрофесионално поведение или груба небрежност на неговите служители и Агенти при обработването на Вашата трансакция в съответствие с приложимото право. Western Union, неговите дъщерни дружества и чуждестранни Агенти не носят отговорност в случаи на маловажни случаи на небрежност. Отговорността на Western Union е ограничена до възстановяване на щетите, които обикновено могат да бъдат предвидени по договора до максималната сума от 500 евро (в допълнение към преведената сума и всички такси). В никакъв случай Western Union не носи отговорност, ако Вие умишлено или по непредпазливост сте разкрили данни, свързани с превода на лица, различни от получателя. Western Union не носи отговорност за щети, причинени от форсмажорни обстоятелства (включващи прекъсване на телекомуникационни линии, граждански размирици, война или други събития, които са извън контрола на Western Union (например стачка, индустриален локаут или заповеди, издадени от държавни органи)).

В случаите, когато Агент на Western Union приема чек, кредитна или дебитна карта или друга непарична форма на плащане, нито Western Union, нито неговият Агент е длъжен да обработи паричния превод или да го изплати, ако плащането не може да бъде изпълнено в наличност. Освен това, нито Western Union, нито неговите Агенти носят отговорност за вреди, причинени от неплащане към получател поради получаване на безналично плащане от Western Union или неговите Агенти, или длъжници се на факта, че паричният превод е извършен едва, когато Western Union или неговите Агенти са били в състояние да получат в наличност съответното плащане.

Western Union и неговите Агенти могат да откажат да предоставят услугата на всяко лице, без да посочат причина за това, по-специално, за да предотвратят измама, пране на пари или финансиране на терористични организации, или за да се съобразят с изискванията на приложим закон, съдебна заповед или изискване на регулаторен или правителствен орган

Средствата ще могат да бъдат получени от получателя най-късно до края на работния ден, следващ деня, в който изпратената сума

и таксите по трансакцията са били получени от Western Union или неговия агент („Дата на получаване“) при спазване на законовите и регулаторните изисквания. За парични преводи, издадени на хартиен носител този срок се удължава с още един работен ден. За (i) парични преводи, извършени извън ЕИП или (ii) парични преводи, при които има повече от една обмяна на валута между евро и валутата на една от държавите, членки на ЕС или ЕИП, която не е членка на еврозоната, или (iii) евентуални чуждестранни парични преводи, които не се извършват в евро, средствата ще могат да бъдат получени от получателя най-късно до края на четвъртия работен ден след датата на получаване.

Редовните парични преводи обикновено могат да бъдат получени до няколко минути, освен ако не е избрана опция за забавена услуга, тогава средствата могат да бъдат получени от получателя съответно по-късно, което може да е до 24 часа от момента на изпращане на паричната сума в зависимост от избраната опция за забавена услуга. Средствата могат да бъдат забавени или Услугите да не бъдат предоставени въз основа на определени условия, свързани с трансакцията, включително преведена сума, държава, за която е предназначен превода, наличност на валута, регулаторни въпроси, изисквания за идентификация, часово време в мястото на Агента, различия в часовите зони или избор на опция със забаване. Може да бъдат наложени и допълнителни ограничения. За допълнителна информация моля да се обадите на 008001114998*.

В разписката за паричния превод е предоставена **подробна информация за таксите**, които ще трябва да заплатите на Western Union за Услугата, както и подробна информация за обменните курсове, които ще бъдат приложени. Плащането на парични преводи обикновено се извършва във валутата на държавата, за която е предназначен превода (в някои държави плащането може да бъде направено само в алтернативна валута). Действителният обменен курс се определя към момента на потвърждаване на паричния превод в системата. Въпреки това, в някои държави поради изисквания, предвидени в местното законодателство, реалният обменен курс може да бъде определен само към момента на изплащането. Всички суми във валута се конвертират по текущия обменен курс на Western Union към дадения момент. Western Union изчислява своя обменен курс въз основа на наличните за търговия междубанкови обменни курсове плюс надбавка. Western Union и неговите Агенти могат да печелят от обмяна на валута. Повечето обменни курсове се коригират няколко пъти дневно в съответствие с преобладаващите курсове на световните финансови пазари. До степента, позволена от закона, Western Union може да удържа административна такса от парични преводи, които не са получени в срок от една година от датата на получаване. За допълнителна информация моля да се обадите на 008001114998*.

На получателя може да бъдат начислени допълнителни такси за получаване на средствата на изпращача чрез мобилен телефон или по сметка. Договореностите между получателя и доставчика на мобилната телефонна услуга, mWallet или друга сметка уреждат условията по сметката и определят техните права, задължения, такси, достъпността на средствата и ограниченията по сметката. В случай на несъответствие между сметката или мобилен номер и името на получателя преводът ще бъде кредитиран по номера на сметката, предоставен от изпращача. Western Union не поема отговорност към изпращача, нито към притежателите на сметки за всякакви такси, използвани валутни курсове за конвертиране в неместна валута за действия или бездействия на доставчици на финансови услуги в мястото на получаване или междинни такива. Western Union предлага безплатно известяване чрез SMS в някои държави, за да покаже на изпращача, че трансакцията е получена от получателя или на получателя, че има парични средства за получаване. Ако изпращачът или получателят поискат уведомяване чрез SMS за наличността или изплащането на средствата, изпращачът или получателят отговарят изключително за таксите, които се прилагат от доставчика на услугата.

Конфликт на интереси – WUPSIL изпълнява Услугата от името на своите потребители. Паричните преводи обикновено не пораждаат конфликти на интереси, водещи до риск от увреждане на интересите на потребителите. В случай на възникване на конфликт на интереси, който не може да бъде разумно избегнат, WUPSIL се задължава: а) да оповести общия характер и/или източник на конфликтите на интереси пред потребителя; и б) да гарантира, че конфликтът няма да доведе до увреждане на интересите на потребителя. За допълнителна информация моля да се обадите на 008001114998*.

Анулиране и възстановяване на суми – можете да анулирате трансакцията на място при Агента или като се обадите на 008001114998*, преди получателят да е получил средствата или за трансакции, базирани на акаунта, докато Western Union не предаде средствата на банката партньор. След анулирането Western Union ще възстанови размера на основната сума, като приспадне приложимата за услугата такса за превода. Възстановяването на средствата обикновено отнема до 10 работни дни. Можете да поискате писмено възстановяването на основната сума по паричен превод с писмо или имейл до WUPSIL, ако плащането до получателя не е направено в срок от 45 дни. Western Union ще възстанови таксата за превода, след като отправите писмено искане до WUPSIL с писмо или имейл, ако паричният превод не е бил на разположение на получателя в посочените по-горе срокове, при условие че забавянето не се дължи на форсмажорни обстоятелства или условия, които са извън контрола на Western Union (или Агента), като например регулаторни изисквания, неблагоприятни атмосферни условия или проблеми в телекомуникациите. Плащането на някои парични преводи може да бъде забавено в резултат от прилагането на законите на САЩ или други приложими закони.

Ако имате оплакване, смятате, че е била допусната грешка, или имате запитване във връзка с услугата, моля свържете се с отдела за обслужване на клиенти: обадете се на 0700 17 888** или напишете ни имейл на: <https://www.expressbank.bg/bg/kontakti.html>. Ще проучим Вашето запитване и ще Ви дадем отговор в рамките на 15 дни. Ако не сте доволни от отговора, имате право да отправите своето оплакване до Омбудсмана за финансови услуги в Ирландия, като изпратите писмо до: to 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Дъблин 2, Ирландия, или се обадите на: +353 1 6620899 или изпратите имейл на: enquiries@financialombudsman.ie, или до местната правителствена служба. Данните за контакт с тези служби могат да бъдат намерени на http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm.

Western Union ще използва и обработва личната ви информация, както е описано в Декларацията за поверителност и вие изрично се съгласявате с нея.

Събирането и обработката на личните ви данни може да включва правене на копие на вашия документ за самоличност.

* Безплатни разговори от стационарни телефони и обществени телефони. Такси на стандартна мрежа могат да бъдат приложени за разговори от мобилен телефон. Линиите са отворени от понеделник до неделя от 07:00 до 22:00.

**Обажданията към 0700 17 888 се таксуват съгласно тарифния план на мобилния оператор. Линиите са отворени от понеделник до петък от 08:00 до 18:30 часа.

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

Вашата лична информация се обработва в съответствие с приложимото законодателство и се контролира от Western Union Payment Services Ireland Limited, Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Ирландия.

Информация, която събираме за Вас: Когато използвате нашите дигитални услуги или услуги на дребно, свързвате се с нас или се присъединявате към нашите програми за лоялност, ние събираме лична информация във връзка с Вас (както е посочено в този формуляр/нашите онлайн формуляри за кандидатстване) и можем да я използваме наред с друга информация, събрана или генерирана по време на взаимоотношенията ни с Вас. Ние събираме Вашите данни за контакт, информация за Вашите парични преводи, плащане на сметки, членство в програмите ни за лоялност, предишно използване на услугите ни, както и маркетинговите Ви предпочитания. Когато използвате нашите дигитални или онлайн услуги, ние събираме лична информация за домейна и хоста, чрез които получавате достъп до интернет, IP адреса на компютъра Ви или идентификатора за рекламиране на устройството Ви, браузъра и софтуера на операционната система, датата и часа на достъп до нашите уебстраници и адреса на сайта, от който се свързвате с нашия уебсайт, когато ни посещавате. За да извършите паричен превод, трябва да предоставите необходимата информация в съответния формуляр, който попълвате за извършване на превода, така че да можем да спазим правните си задължения, свързани с извършването на парични преводи. Ако не предоставите необходимата лична информация, няма да Ви бъде позволено да извършите паричен превод чрез нас. В допълнение към събраната от Вас лична информация, ние събираме и лична информация за Вас от лицето, на което изпращате и/или от което получавате пари, както и от нашите агенти, доставчици на услуги, бизнес партньори, компании за проверка на самоличността, компании за управление на риска при плащания и от измами, правоприлагащи органи и търговски и публични източници на данни.

Използваме Вашата информация за следните цели и на следните законови основи:

За да Ви предоставяме услугите си: Това включва използване на лична информация, необходима да извършим парични преводи и да Ви осигурим други наши продукти и услуги според договорите ни с Вас.

За спазване на законите и нормативни изисквания: Това включва използване на личната Ви информация за спазване на нашите законови и нормативни задължения, например във връзка с борбата срещу прането на пари и финансирането на тероризма. Това включва използване на личните Ви данни за потвърждаване и удостоверяване на самоличността Ви, включително с помощта на трети страни при този процес.

За законни бизнес цели: Използваме личната Ви информация, за да анализираме и подобрим качеството, бързината и ефикасността на нашите продукти, обекти, услуги, поддръжка и операции, да извършваме административни задачи, необходими при предоставяне на нашите услуги и да спомогнем за контрола на рисковете, свързани със сигурността, измамите и идентифицирането, включително разкриване, предпазване и преследване на измамите и кражбите, както и предотвратяване на незаконно или забранено използване на нашите услуги. Анализираме информацията, с която разполагаме, за да разберем по-добре клиентите си и техните трансакции, включително с аналитични средства, помагачи ни да персонализираме маркетинга си, да съобразим продуктите и услугите си с Вашите нужди и изисквания, а също и да администрираме нашата програма за лоялност.

Когато имаме разрешението Ви: Когато сте се съгласили да използвате личната Ви информация с определена цел и за определени дейности. Според Вашия избор съгласно приложимото законодателство и на базата на данните за контакт, която ни предоставяте, ще Ви изпращаме маркетингови съобщения и оферти чрез имейл, телефон, поща, SMS, социални мрежи и други комуникационни канали.

Можем да разкриваме личната Ви информация: Ако има разумно основание за това във връзка с която и да е от гореспоменатите цели, ние разкриваме личната Ви информация на следните типове организации или трети страни: компаниите от групата Western Union: нашите агенти или бизнес партньори, които улесняват извършването на конкретната услуга или трансакция за паричен превод, която сте поискали; доставчиците на услуги, обработващите плащанията, банковите партньори и обработващите данни, с които е сключен договор да предоставят бизнес услуги и обслужване на клиентите, включително проучвания от наше име за удовлетворението на клиентите; доставчиците на услуги и обработващите данни, с които е сключен договор да ни помагат при потвърждаване на точността на информацията, предоставена от Вас, да удостоверяват самоличността Ви и да управляват рисковете, свързани със сигурността, измамите и идентифицирането. Ние разкриваме също личната Ви информация глобално, доколкото това се изисква или е разрешено от приложимите закони и разпоредби, на регулаторни и финансови органи, правоприлагащи органи, съдилища, правителства или правителствени агенции, за да спазим правните изисквания и задължения или да защитим правата и интересите на Western Union или други страни.

Международен трансфер: Ние трансферираме Вашата информация към трети страни, намиращи се в държави извън Европейското икономическо пространство (ЕИП), включително, но не само, в САЩ, според изискванията на приложимите закони, регулаторните органи, правоприлагащите органи и правителствените агенции. В допълнение, когато изпращате или получавате пари във или от друга държава, от нас се изисква също да разкрием част от личната Ви информация на тази държава, доколкото това се изисква или е разрешено от законите. Ние трансферираме известна лична информация за Вас към нашите центрове за данни в САЩ и я обработваме, за да спазим правните изисквания и задължения, отнасящи се до услугите, които извършваме. Ние съхраняваме също в нашия център за данни в САЩ известна лична информация, която събираме въз основа на маркетинговите Ви предпочитания. Когато личната Ви информация се трансферира към – или в случай на достъп до нея от – САЩ или друга държава извън ЕИП, за която Европейската комисия не е издала решение относно адекватността, информацията Ви ще бъде защитена от съответните договорни клаузи или други одобрени от ЕС механизми според законите изисквания. Можете да поискате да видите тези механизми, като използвате данните за контакт, посочени по-долу.

Съхраняване на лична информация: Вашата лична информация ще бъде съхранявана в съответствие със законоустановените срокове, съдържащи се в регламентите за финансовите трансакции, включително свързаните с борбата срещу прането на пари и финансирането на тероризма, както и други закони, отнасящи се до нас. В останалите случаи ще съхраняваме информацията Ви само за колкото време е необходимо за специфичните нужди, за които е събрана, за да разрешим въпроси, които можете да имате, или за да защитим нашата правна позиция.

Вашите права: Имате право да знаете дали обработваме личната Ви информация и да поискате от нас безплатно копие на информацията си. Имате право да поискате структурирано и машинно четимо копие на определена информация, която сте ни съобщили за цели, с които сте се съгласили или в случаите, в които използването от наша страна на тази информация се изисква за договор с Вас. Ние може да поискаме от Вас разумна такса, за да Ви предоставим информацията, или да не изпълним искането Ви, ако то е явно необосновано или прекомерно. Вие имате право да спрете да получавате от нас маркетингови съобщения. Имате право да поискате от нас да коригираме информацията си за Вас, която е непълна, неточна или остаряла. При някои обстоятелства имате право да поискате от нас да изтрием известна информация за Вас, да ограничим използването на информацията Ви за определени цели, а също, когато я използваме за законни бизнес цели, да се противопоставим на използването ѝ в някои случаи. В случаите, в които сте се съгласили да обработваме личната Ви информация, имате право по всяко време да оттеглите съгласието си. Когато получим искане, ние може да поискаме от Вас допълнителна информация, за да удостоверим самоличността Ви. За да упражните тези свои права, моля, свържете се с Western Union на телефон 008001114998, с имейл до bulgaria.customer@westernunion.com или като посетите нашия уебсайт <https://www.westernunion.com/bg/en/contact-us.html>. Ние ще се постараме да отговорим на Вашето искане в рамките на един месец, но в някои случаи може да се наложи да удължим този

период. Ще се съобразим с искането Ви до степента, изисквана от приложимото законодателство. Ако имате оплакване във връзка с начина, по който Western Union реагира на Вашето искане, спадащо към този раздел, или начина, по който използва личната Ви информация, молим Ви да изпратите писмено оплакването си на адрес Unit 9 Richview Officer Park, Clonskeagh, Dublin 14, Ireland. Ние ще разследваме оплакването Ви и в повечето случаи ще Ви отговорим писмено в рамките на 30 дни от получаването му. Ако не сте удовлетворени, можете да подадете оплакване до надзорния орган във Вашата държава. Можете също да се свържете с нашия отговорник по защита на данните чрез privacy@westernunion.com.

Авторско право © 2018 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Всички права запазени. Преработено Май 2018

Име и подпис на клиента: