

Espanya

Termes i condicions aplicables al Servei d'Enviament de DinerosSM de Western Union® (el «Servei»)

El Servei l'ofereix **Western Union Payment Services Ireland Limited** («WUPSIL» o «Western Union») mitjançant una xarxa d'agents autoritzats («Agents») a l'Espai Econòmic Europeu («EEE»). WUPSIL externalitza tasques importants d'empresa a altres empreses del grup Western Union i a proveïdors seleccionats. WUPSIL, subsidiària de Western Union Company, és una societat irlandesa amb domicili social a Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublín 14 (Irlanda).

WUPSIL està regulada pel Banc Central d'Irlanda (el «Banc Central») i està registrada com a institució de pagament al registre d'empreses de serveis de pagament del Banc Central amb el número E0471360. Per obtenir més informació, visiti la pàgina www.centralbank.ie.

Western Union ofereix el Servei a l'àmbit nacional i internacional. En emplenar el formulari d'enviament o recepció de dineros, proporcionar els dineros que s'han d'enviar juntament amb la identificació requerida i signar el formulari, vostè accepta que s'efectui l'enviament de dineros. Abans de confirmar l'enviament de dineros, se l'ha d'informar del temps màxim de realització de la transacció, la comissió cobrada i el tipus de canvi aplicat a la transacció pel mateix canal que vostè hagi utilitzat per sol·licitar l'enviament de dineros. Ha d'informar el receptor de l'enviament de dineros, incloent-hi el nom de l'emissor, el país d'origen, el nom del receptor, la suma aproximada, el número de control de l'enviament de dineros (el «MTCN») i qualssevol altres requisits o condicions aplicables a les oficines de l'Agent.

La legislació aplicable prohibeix als transmissors de dineros fer operacions amb determinats individus i països. Western Union està obligada a comprovar totes les transaccions mitjançant llistes de noms facilitades pels governs dels països i territoris en els quals realitzem operacions, incloent-hi l'Oficina de Control de Béns Estrangers del Departament del Tresor del EUA (OFAC) i la Unió Europea. En cas que les dades coincideixin, Western Union investigarà la transacció per a esclarir si el nom coincident és l'individu enregistrat en la llista corresponent. Quan escaigui, els consumidors hauran de facilitar més dades per a la seva identificació i d'altra informació addicional, la qual cosa endarrerirà les transaccions. Es tracta d'un requisit legal per a totes les transaccions processades per Western Union.

Condicions de pagament i responsabilitat. El pagament s'efectua a la persona que Western Union o el seu Agent consideri autoritzada a rebre els dineros després d'examinar els documents d'identificació. Els pagaments es poden fer fins i tot si el formulari que ha emplenat el receptor conté errors de poca importància. El pagament només es pot dur a terme si el receptor ha facilitat les dades de la transacció que exigeix Western Union, especialment, la suma de dineros transferida, el nom de l'emissor, el MTCN i el país des del qual s'envien els dineros. A més, el receptor ha d'identificar-se de manera adequada.

Western Union ha complert les seves obligacions respecte de vostè tan aviat com pagui l'import de la transferència a la persona que hagi facilitat les dades de transacció indicades més amunt i s'hagi identificat de manera apropiada com el receptor escollit per vostè mitjançant un document d'identificació i/o una pregunta de seguretat. Western Union ha de comprovar els detalls de transacció facilitats pel receptor, així com el document d'identificació presentat amb l'atenció necessària, i ha de denegar el pagament en cas que estigui justificat dubtar de l'autenticitat d'aquest document d'identificació.

Vostè està obligat a assegurar la correcció, la integritat i la llegibilitat de la informació que facilita. A més, vostè ha de procurar assegurar que cap persona, a més del receptor, no coneix les dades relacionades amb la transferència, com poden ser: el seu nom o el del receptor, el MTCN o la suma de dineros enviada. Western Union li recomana enviar sumes de dineros únicament a persones que coneixi. Western Union no cobreix cap garantia pel subministrament o les propietats de béns o serveis que es van pagar fent servir el Servei.

Si creu que les seves dades de transacció han estat robades, perdudes o copiades, posi's en contacte amb Western Union immediatament, trucant al 900633633.* Abans d'informar d'aquesta pèrdua, robatori o ús indegut a Western Union, vostè només serà considerat responsable si remet les dades de transacció a persones que no siguin el receptor, que hagin contribuït a l'ús indegut o no hagin comunicat la pèrdua, el robatori o l'ús indegut immediatament o hagin actuat amb intenció de defraudar, intencionadament o amb negligència greu.

Western Union és responsable dels danys resultants de mala conducta intencionada o de la conducta de negligència greu dels seus empleats i Agents durant el processament de la seva transacció de conformitat amb la legislació aplicable. La responsabilitat de Western Union, de les seves empreses filials i dels seus Agents estrangers s'exclou en casos de negligència menor. La responsabilitat de Western Union es limita al reembossament dels danys del contracte previsibles habitualment, per un import màxim de 500 EUR (a més de la suma transferida i qualssevol càrrecs). En cap cas Western Union és responsable si vostè, de manera intencionada o negligent, ha revelat dades relacionades amb la transferència a persones que no siguin el receptor. Western Union no és responsable de danys causats per força major, la fallada de línies de telecomunicacions, disturbis civils, guerra o altres esdeveniments que estiguin fora de la influència de Western Union (per exemple, vaga, locaut industrial o ordres emeses per autoritats governamentals).

Si un Agent de Western Union accepta un xec, una targeta de crèdit o dèbit o una altra forma de pagament que no sigui en metàl·lic, ni Western Union ni l'Agent estan obligats a processar l'enviament de dineros o a abonar-lo si no es pot cobrar el pagament. A més, ni Western Union ni els seus Agents no són responsables dels danys causats per no fer un pagament a un receptor a causa de l'acceptació per part de Western Union o els seus Agents d'una forma de pagament que no sigui en metàl·lic o causats pel fet que l'enviament de dineros s'hagi efectuat només quan Western Union o els seus Agents hagin pogut cobrar el pagament en qüestió. Western Union i els seus agents poden negar-se a proporcionar el servei a qualsevol persona sense haver de donar un motiu per a això, en especial, a l'efecte d'evitar el frau, el blanqueig de capitals o el finançament del terrorisme o per complir qualsevol llei aplicable, ordre d'un tribunal o requeriment d'una autoritat governamental o reguladora.

Els fons han d'estar disponibles perquè el receptor els cobri al més tard en acabar el dia hàbil següent al dia en què Western Union o el seu Agent hagi rebut l'import enviat i les taxes de transacció («Data de Recepció»), amb subjecció a requisits legals i normatius. Per als enviaments de dineros emesos en paper, aquesta data límit s'amplia un dia hàbil més. En cas de: (i) enviaments de dineros que tinguin lloc fora de l'EEE, (ii) enviaments de dineros en què hi hagi més d'una conversió de moneda entre l'euro i la moneda d'un dels estats membres de la Unió Europea o de l'EEE que no pertanyin a la zona euro, o (iii) un possible enviament de dineros internacional que no es dugui a terme en euros, el receptor podrà recollir els fons al més tard al final del quart dia hàbil després de la Data de Recepció.

Els enviaments de dineros normals solen estar disponibles per a la seva recollida en cosa de minuts, tret que s'esculli el servei «Dia següent» o «2 dies», cas en què els fons estaran disponibles perquè els cobri el receptor després de 24 i 48 hores, respectivament, del moment en què s'envien els dineros. És possible que els fons s'endarrerixin o el Servei no estigui disponible segons certes condicions de transacció, com ara l'import enviat, el país de destinació, la disponibilitat de la moneda, qüestions normatives, requisits d'identificació, els horaris de les oficines de l'Agent, les diferències en zones horàries o la selecció d'opcions amb retard. Es poden aplicar restriccions addicionals. Per a més informació, trui al telèfon 900633633.*

Per utilitzar aquest servei cal ser major d'edat. La legislació aplicable prohibeix als transmissors de dineros fer operacions amb determinats països i persones. Western Union no pot proporcionar el Servei a aquests països i persones. Per a més informació, trui al telèfon 900633633.*

Les dades de les comissions i els càrrecs que ha de pagar a Western Union pel Servei, així com les dades dels tipus de canvi que s'han d'aplicar, es faciliten en aquest formulari. Normalment, els pagaments d'enviaments de dineros es fan en la moneda del país de destinació (en alguns països el pagament només es pot fer en una moneda alternativa). El tipus de canvi és només una estimació, i el tipus de canvi real és determinat en el moment en què l'enviament de dineros sigui confirmat al sistema. Totes les monedes es converteixen segons el tipus de canvi de Western Union vigent en el moment. Western Union calcula el seu tipus de canvi segons els tipus interbancaris disponibles al mercat més un marge. Western Union i els seus Agents poden guanyar dineros amb l'intercanvi de moneda. La majoria dels tipus de canvi s'ajusten diverses vegades al dia segons el tipus actual dels mercats financers globalment. En la mesura que ho permeti la llei, Western Union pot deduir una comissió administrativa als enviaments de dineros que no s'hagin cobrat en el termini d'un any de la data de recepció. Per a més informació, trui al telèfon 900633633.*

El receptor pot haver de pagar taxes addicionals per rebre els fons de l'emissor a través del telèfon mòbil o en un compte bancari. El compte, així com els drets, la responsabilitat, les taxes, la disponibilitat dels fons i les limitacions del compte, estaran regulats pel contracte que tingui el receptor amb el seu servei de telefonia mòbil, mWallet o qualsevol altre proveïdor de compte. En cas que el número de compte o de mòbil no coincideixin amb el nom del receptor, la transferència es farà al número de compte proporcionat per l'emissor. Western Union no accepta cap responsabilitat envers l'emissor ni envers cap altre titular de compte pel que fa a possibles taxes, tipus de canvi utilitzats per a la conversió a moneda estrangera, actes o omissions dels proveïdors de serveis financers intermediaris o de destí. En cas que l'emissor o el receptor sol·liciti una notificació per SMS per a informar de la disponibilitat o del pagament dels fons, els càrrecs imposats pel proveïdor del servei seran responsabilitat exclusiva de l'emissor o del receptor.

Conflictes d'interessos. WUPSIL duu a terme el Servei en nom dels seus clients. L'enviament de dineros no sol donar lloc a conflictes d'interessos que impliquin risc de perjudici per als interessos dels seus clients. Si sorgeix un conflicte d'interessos que no es pugui evitar de manera raonable, WUPSIL ha de: a) revelar la naturalesa general i/o l'origen dels conflictes d'interessos al client, i b) assegurar que el conflicte no doni lloc a perjudici en els interessos del client. Per a més informació, trui al telèfon 900633633.*

Cancel·lació i reembossaments. Pot cancel·lar la transacció en una oficina de l'Agent o trucant al 900633633* fins al moment en què el receptor hagi recollit els dineros. Després de la cancel·lació, Western Union reembossa l'import principal, descomptant-hi la comissió de transferència aplicada pel Servei. Generalment els reembossaments triguen fins a 10 dies hàbils. Pot sol·licitar el reembossament de l'import principal d'un enviament de dineros a WUPSIL per escrit per carta o per correu electrònic en cas que el pagament al receptor no s'hagi efectuat en el termini de 45 dies. Western Union reembossa la comissió de transferència si es demana prèviament a WUPSIL per escrit per carta o correu electrònic en cas que l'enviament de dineros no estigui disponible per al receptor dins del termini especificat més amunt, sempre que l'endarreriment no es degui a condicions que s'escapin del control de Western Union (o els Agents), com ara requisits normatius, inclemències meteorològiques o fallada de telecomunicacions. És possible que el pagament d'alguns enviaments de dineros s'endarrerixi a conseqüència de l'aplicació de lleis dels Estats Units o altres lleis aplicables.

Western Union ofereix la notificació gratuïta per SMS en alguns països per indicar a l'emissor que la transacció ha estat retirada pel receptor, o al receptor que els dineros estan disponibles per a la seva retirada. Western Union no es fa responsable de cap càrrec pagador per l'emissor o el receptor associat als missatges SMS.

En cas que tingui una queixa, consideri que s'ha produït un error o tingui una consulta relativa al Servei, posi's en contacte amb el servei d'atenció al client: trui al 900633633,* envii un correu electrònic a l'adreça spain.customer@westernunion.es o posi's en contacte amb nosaltres mitjançant el nostre web, www.westernunion.es. Estudiarem la seva petició i l'informarem puntualment del seu desenvolupament. En el termini de 5 dies hàbils després d'haver rebut la seva queixa, se li remetrà una confirmació de recepció

d'aquesta. La confirmació ha de contenir la data de recepció més un número de referència, que s'ha d'utilitzar en totes les comunicacions posteriors amb Western Union. Si la resolució proposada per Western Union no el satisfà, té dret a remetre la seva queixa al Defensor del Poble de Serveis Financers d'Irlanda per correu postal a l'adreça 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublín 2 (Irlanda), per telèfon al +353 1 6620899 o per correu electrònic a enquiries@financialombudsman.ie, o a la seva oficina local governamental. La informació de contacte d'aquestes oficines està disponible a http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm

La seva informació personal és processada a l'empara de la legislació aplicable i és controlada per Western Union Payment Services Ireland Limited. Farem servir la informació personal que ens faciliti en utilitzar els nostres productes i serveis, així com qualsevol altra informació recopilada o generada durant la nostra relació amb vostè. S'inclou aquí la informació d'altres serveis com ara enviaments de diners, pagaments de factures, dades de programes de fidelitat o afiliació, historial d'ús previ dels nostres serveis i opcions de màrqueting. Aquesta informació es fa servir per proporcionar-li els serveis que sol·liciti i per a activitats d'atenció al client, contra el blanqueig de capitals, conformitat i obligacions legals, per confirmar les seves dades, per evitar i detectar frau, deutes i robatoris, per gestionar el servei i les operacions i, amb el seu consentiment, enviar-li comunicacions comercials per correu electrònic, telèfon, correu, SMS i qualsevol altre mitjà pertinent.

Western Union pot facilitar informació a empreses de tractament de dades que treballin amb nosaltres perquè puguem oferir-li més fàcilment el servei. Aquesta informació es pot fer servir per a qualsevol de les finalitats d'aquesta secció. Mantindrem i conservarem la informació que ens faciliti sobre una altra persona, incloses les dades del receptor dels nostres serveis, amb el propòsit d'executar la transacció. Abans de proporcionar aquesta informació està obligat a notificar i obtenir l'autorització de l'altra persona perquè puguem fer servir aquesta informació com s'estableix en aquest apartat. El subministrament d'aquesta informació és opcional, però necessari per fer la transacció i proporcionar-li aquests serveis. Sense la informació, Western Union no li pot oferir el servei d'enviament de diners, facilitar activitats de conveniència ni altres serveis sol·licitats.

Podem facilitar la informació de què disposem a parts que actuïn en qualitat d'empreses de tractament de dades ubicades fora de l'Espai Econòmic Europeu, inclosos els EUA, per a les finalitats establertes en aquesta declaració. Les categories de dades transferides són informació d'identificació personal, dades de contacte i informació relativa a l'enviament de diners, l'historial de transaccions i qualsevol altra informació facilitada per vostè. També podem proporcionar la informació a altres organitzacions, incloses les que ens ajuden a dirigir la nostra activitat, si hi ha la necessitat raonable de fer-ho, per efectuar o ajudar a l'enviament de diners, serveis futurs o per qualsevol dels usos o les raons establerts en aquest apartat. Podem afegir a la informació que ens proporcioni informació d'altres empreses o persones, inclosa informació per validar l'exactitud de la informació facilitada per vostè. Western Union també pot proporcionar informació a tercers, si hi ha la necessitat raonable de fer-ho, per ajudar a evitar i detectar delictes, processar delinqüents, per motius de seguretat nacional o altres raons legals.

Western Union, incloent-hi Western Union Financial Services, Inc. [7001 E. Belleview, Denver, CO 802 37], pot accedir a la informació de la qual disposem per a complir amb les lleis de prevenció de blanqueig de capitals. Té dret a sol·licitar-nos veure i obtenir una còpia de la informació relativa a vostè. També pot corregir, suprimir o limitar l'ús de la informació incompleta, errònia o desfasada. Així mateix, pot oposar-se en qualsevol moment, per motius legítims, a l'ús de la seva informació quan el processament no sigui necessari per completar el servei o exigint per lleis o normatives. Si vol exercir aquests drets o vol deixar de rebre comunicacions comercials de Western Union, posi's en contacte amb Western Union trucant al 900633633* o mitjançant la nostra pàgina web, www.westernunion.es.

* Trucada gratuïta des de línies fixes i telèfons públics. Per a trucades des de mòbils poden aplicar-se les tarifes de xarxa estàndard. Les línies estan obertes de dilluns a diumenge de 8 a 23 h.

Copyright © 2013 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Tots els drets reservats. Revisat el abril de 2015.