

Espanya

Termes i condicions aplicables al Servei d'Enviament de DinersSM 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).

Western Union Payment Services Ireland Limited 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 iniciar una transacció d'enviament o recepció de diners facilitant la identificació requerida i signant el rebut de la transacció, vostè accepta que s'efectui l'enviament de diners. Abans de confirmar l'enviament de diners, 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 diners. Vostè ha d'informar el receptor de l'enviament de diners, incloent-hi el nom de l'emissor, el país d'origen, la suma aproximada, el número de control de l'enviament de diners (el «MTCN») i qualssevol altres requisits o condicions aplicables localment.

S'han de tenir com a mínim 18 anys per fer servir aquest Servei. **La legislació aplicable prohibeix als transmissors de diners fer operacions amb determinats individus i països i Western Union no podrà oferir el Servei amb aquests 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 realitzen operacions, incloent-hi, entre d'altres, l'Oficina de Control de Béns Estrangers del Departament del Tresor dels EUA (OFAC) i la Unió Europea. En cas que les dades coincideixin, Western Union investigarà la transacció per a esclarir si el nom coincideix amb l'individu enregistrat en la llista corresponent. Quan escrigui, 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. Per més informació, si us plau, truqui al telèfon [900633633](tel:900633633).

Condicions de pagament i responsabilitat. El pagament s'efectua a la persona que Western Union o el seu Agent consideri autoritzada a rebre'l. Els pagaments es poden fer fins i tot si el formulari que ha emplenat el receptor conté errors de poca importància, però no si el MTCN proporcionat és incorrecte. El pagament es pot dur a terme després d'examinar els documents oficials d'identitat del receptor, que han d'incloure una fotografia, i només si el receptor ha facilitat les dades de la transacció que exigeix Western Union, especialment, la suma de diners transferida, el nom de l'emissor, el MTCN correcte i el país des del qual s'envien els diners. 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. 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. Vostè ha de procurar assegurar que cap persona, a més del receptor, no coneix les dades relacionades amb la transferència. Western Union li recomana enviar sumes de diners 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](tel: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 raonablement previsible, per un import màxim de 500 EUR (a més de la suma transferida i qualssevol recarrecs). 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 (tals com 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 diners 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 diners 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 diners emesos en paper, aquesta data límit s'amplia un dia hàbil més. En cas de: (i) enviaments de diners que tinguin lloc fora de l'EEE, (ii) enviaments de diners 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 diners 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 diners normals solen estar disponibles per a la seva recollida en cosa de minuts, tret que s'esculli qualsevol opció de servei amb retard, cas en què els fons estaran disponibles amb posterioritat, que pot ser fins a 24 hores des del moment en què s'envien els diners, segons quina opció de servei amb retard s'hagi escollit. És possible que els fons s'endarrerixin o els Serveis no estiguin disponibles 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 de servei amb retard. Es poden aplicar restriccions addicionals. Per a més informació, truqui al telèfon [900633633](tel:900633633).

Les dades de les comissions i els recarrecs que ha de pagar a Western Union pel Servei, així com les dades dels tipus de canvi que s'han d'aplicar, es faciliten al rebut de la transferència. Normalment, els pagaments d'enviaments de diners 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 real és determinat en el moment en què l'enviament de diners sigui confirmat al sistema. Totes les monedes es converteixen segons el tipus de canvi de Western Union vigent en el moment. Per alguns països, però, a causa dels requeriments legals locals, el tipus de canvi pot ser només una estimació i el tipus de canvi real es podria determinar al moment del pagament. Western Union calcula el seu tipus de canvi segons els tipus interbancaris disponibles al mercat més un marge. Western Union i els seus Agents també guanyen diners 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 diners que no s'hagin cobrat en el termini d'un any de la data de recepció. Per a més informació, truqui al telèfon [900633633](tel: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. 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 diners estan disponibles per a la seva retirada. 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, Western Union no es fa responsable de cap càrrec pagador per l'emissor o el receptor associat als missatges SMS i els càrrecs imposats pel proveïdor del servei seran responsabilitat exclusiva de l'emissor o del receptor.

Conflictes d'interessos. WUPSIL du a terme el Servei en nom dels seus clients. L'enviament de diners 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, truqui al telèfon [900633633](tel:900633633).

Cancel·lació i reembossaments. Pot cancel·lar la transacció en una oficina de l'Agent o trucant al [900633633](tel:900633633) fins al moment en què el receptor hagi recollit els diners o, per transaccions entre comptes, fins al moment en què Western Union hagi enviat els diners a un banc associat. 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. En cas que el pagament al receptor no s'hagi efectuat en 45 dies, pot sol·licitar el reembossament de l'import principal d'un enviament de diners a WUPSIL per escrit, per carta o per correu electrònic. 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 diners no estigui disponible per al receptor dins del termini especificat més amunt, sempre que l'endarreriment no es degui a força major o 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 diners s'endarrerixi a conseqüència de l'aplicació de lleis dels Estats Units o altres lleis aplicables.

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 trucant al [900633633](tel:900633633), enviant un correu electrònic a l'adreça spain.customer@westernunion.es o mitjançant el nostre web, www.westernunion.es. Estudiarem la seva petició i li respondrem en 15 dies laborables. Si la resposta 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

Western Union farà ús i disposarà de la seva informació personal segons es descriu a la seva política de privacitat i que vostè autoritza explícitament.

* 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 © 2017 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Tots els drets reservats. Revisat el juny de 2017.