

CONDIȚII GENERALE PENTRU SERVICIILE DE TRANSFER DE BANI WESTERN UNION® DIGITAL BANKING

Pentru a facilita lectura, prezentele Condiții Generale pentru Servicii de Transfer de Bani Western Union® Digital Banking nu sunt formulate într-un mod specific genului și se aplică în mod egal tuturor genurilor.

ESTE IMPORTANT SĂ CITIȚI ȘI SĂ ÎNȚELEGEȚI TERMENII ȘI CONDIȚIILE NOASTRE ÎNAINTE DE A LE ACCEPTA. ACESTEA CONȚIN LIMITĂRI PRIVIND DOMENIUL DE APLICARE AL OBLIGAȚIILOR NOASTRE FAȚĂ DE DUMNEAVOASTRĂ, PRECUM ȘI LIMITĂRI ȘI EXCLUDERI ALE RĂSPUNDERII NOASTRE FAȚĂ DE DUMNEAVOASTRĂ PENTRU DAUNE PE CARE LE PUTEȚI SUFERI CA URMARE A UNUI TRANSFER DE BANI WESTERN UNION DIGITAL BANKING. PREVEDERILE RESPECTIVE SUNT EVIDENȚIATE CU CARACTERE ALDINE.

Termenii și Condițiile noastre utilizează următoarele definiții:

- a. **„Zi Lucrătoare”** se referă la o zi care nu este sâmbătă sau duminică și în care băncile sunt deschise pentru tranzacții obișnuite în Viena, Austria;
- b. **„Scop interzis”** se referă la orice scop ilegal; inclusiv, dar fără a se limita la, efectuarea sau primirea de plăți pentru servicii de jocuri de noroc, jetoane de jocuri de noroc sau credite pentru jocuri de noroc; sau la trimiterea unei plăți către dumneavoastră în calitate de Destinatar pentru a demonstra soliditatea financiară (RISCUL DE FRAUDĂ); sau crearea mai multor profiluri; sau trimiterea sau primirea de bani în numele altcuiva.
- c. **„Destinatar”** se referă la persoana numită drept beneficiarul transferului de bani în cadrul Serviciului de transfer de bani Western Union® Digital Banking (indiferent dacă acest transfer a fost inițiat de către un Expeditor din Aplicație, prin serviciul online Western Union sau de o persoană printr-un alt serviciu de transfer de bani);
- d. **„Expeditor”** se referă la persoana care a inițiat un transfer de bani prin Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking prin încheierea unui acord separat prin Aplicația;
- e. **„Tranzacție”** se referă la fiecare transfer de bani pe care îl inițiază prin Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking prin încheierea unui acord separat prin Aplicația;
- f. **„Western Union”, „Noi”, „Nostru” sau „Nouă”** se referă la Western Union International Bank GmbH și Western Union International Limited și în legătură cu Clauza 9 a prevederilor contractului și în trimiterea făcute la „Neglijență sau fraudă în numele nostru”, includ și afiliații sau agenții Western Union în măsura în care aceștia își asumă operațiuni care altfel ar trebui efectuate de Western Union pentru a furniza Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking;
- g. **„Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking”** se referă la serviciile de transfer de bani pe care le furnizăm prin încheierea unui contract separat prin Aplicația;
- h. **„Aplicația”** se referă la aplicația mobilă Western Union pe care o utilizăm pentru a furniza Serviciile de transfer de bani Western Union® Digital Banking; și
- i. **„Dumneavoastră”, „A/al/ale/ai dumneavoastră”** se referă la fiecare persoană care utilizează Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking ca Expeditor.

j. **„Cont mWallet”** se referă la contul electronic care este conectat la telefonul mobil al unei persoane, în care banii pot fi depuși electronic și folosiți la fel ca numerarul.

1. DESPRE NOI

1.1. Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking este oferit de Western Union International Bank GmbH („WUIB”) în cooperare cu Western Union International Limited. WUIB este o societate cu răspundere limitată austriacă, având sediul social la adresa The Icon Vienna (Tower 24), Wiedner Gürtel 13, A-1100 Viena, înregistrată la Tribunalul Comercial din Viena sub numărul 256184t din Biroului de Înregistrare a Societăților și având numărul de identificare bancară 19880. Numărul său de înregistrare pentru prelucrarea datelor este 2111221. Western Union International Limited este o societate irlandeză (numărul: TO 372428) cu sediul social la adresa Richview Office Park, Unit 9, Clonskeagh, Dublin 14, Irlanda.

1.2. WUIB poate fi contactată prin Aplicația sau la următorul număr: +40317829797.

1.3. WUIB este o instituție de credit autorizată în Austria, care este supusă supravegherii de către Autoritatea Pieței Financiare din Austria (*Finanzmarktaufsicht*) („**Autoritatea Piețelor Financiare**”), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Viena, număr de telefon +43 1 249 59. Mai multe informații cu privire la Autoritatea Piețelor Financiare, precum și baza de date a societății care conține informații privind licența deținută de WUIB sunt disponibile pe Internet la www.fma.gv.at. WUIB are dreptul de a oferi servicii de plată în România, fiind inclusă pe lista Băncii Naționale a României privind instituțiile de credit care au notificat Banca Națională a României furnizarea de servicii în mod direct pe teritoriul României, listă ce este disponibilă pe Internet la: <https://www.bnr.ro/Public-Registers-and-Lists-1701.aspx#A1>.

2. SERVICIILE NOASTRE

2.1. Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking oferă servicii de transfer de bani ca serviciu separat și în mod individual, la nivel național și internațional. Trebuie să aveți vârsta minimă legală pentru a utiliza Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking. Fiecare transfer de bani primește un număr de tranzacție individual, Numărul de control al transferului de bani sau „MTCN”.

2.2. Prin completarea și acordarea consimțământului față de informațiile necesare pentru efectuarea unui transfer de bani și prin acceptarea acestor Termeni și Condiții, Expeditorul solicită WUIB să execute un anumit transfer de bani. Fiecare ordin individual constituie un acord separat între WUIB și Expeditor, care este limitat la executarea unui anumit transfer de bani. În niciun moment nu este încheiat un contract-cadru între Dumneavoastră și Noi, care să ne oblige să executăm transferuri de bani individuale și ulterioare. Expeditorul trebuie să informeze Destinatarul despre transferul de bani în consecință. În plus, admiteți și sunteți de acord că Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking este oferit în mod separat și este independent de orice alt contract-cadru pe care îl puteți avea cu Noi cu privire la alte servicii oferite de Noi.

2.3. Sub rezerva cerințelor legale sau de reglementare, ne asumăm să punem la dispoziție fonduri pentru a fi colectate de către Destinatari cel târziu la finalul Zilei lucrătoare următoare după Ziua lucrătoare în care au fost primite fondurile („**Ziua Primirii**”). Momentul primirii este momentul în care Noi primim fondurile care urmează să fie transferate și comisioanele asociate transferului respectiv.

2.4 Pentru banii transferați (i) către un stat din afara SEE sau (ii) care sunt supuși unei conversii multi-valutare între euro și o monedă non-euro a unui stat membru al Uniunii Europene sau a unui stat membri SEE sau (iii) care nu urmează să fie plătiți în euro, fondurile sunt puse la dispoziție pentru a fi încasate de Destinatari cel târziu la finalul celei de-a patra Zile lucrătoare după Ziua Primirii.

2.5 Pentru transferuri de bani obișnuite, fondurile sunt disponibile în mod normal pentru încasare în câteva minute, în funcție de programul de lucru de la sediul agentului respectiv. Pentru unele țări, serviciul poate fi întârziat sau se pot aplica alte restricții. Dacă aveți nevoie de informații suplimentare, vă rugăm să contactați numărul de telefon menționat la punctul 1.2 din Termenii și Condițiile prezente.

2.6 Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking oferă diverse opțiuni pentru a primi fonduri, inclusiv numerar la sediul unui agent, direct într-un cont bancar sau pe un telefon mobil, dacă este disponibil. În cazul în care urmează să fie plătite fonduri în numerar, Destinatari trebuie să furnizeze dovada adecvată a identității sale, în plus față de toate datele tranzacției solicitate de Western Union cu privire la transferul de bani, în special numele Expeditorului, țara de unde au fost trimiși banii, numele Destinatarului, suma aproximativă de bani transferată și orice alte condiții și cerințe care sunt obligatorii la sediul agentului Western Union pentru fondurile care urmează să fie plătite, cum ar fi MTCN (Numărul de control al transferului de bani). Plata fondurilor care urmează să fie încasate va fi efectuată către Destinatari pe care Western Union sau agentul său îl consideră îndreptățit să primească banii în urma verificării documentelor de identificare. Plățile pot fi efectuate chiar dacă informațiile tranzacției furnizate de Destinatari conțin greșeli minore. Nici Western Union, nici agenții săi nu compară datele adresei Destinatarului. La anumite sedii de plată, Destinatarului i se poate solicita să furnizeze dovada identității sale sau să răspundă la o întrebare de test sau ambele pentru a primi fondurile. Întrebările de test nu constituie o caracteristică de securitate suplimentară și nu pot fi utilizate pentru a stabili momentul sau a întârzia plata unui transfer de bani și sunt interzise în anumite țări. Pentru tranzacții către un cont bancar sau un telefon mobil, Western Union va transfera fondurile către informațiile de cont furnizate de Expeditor. În cazul unei neconcordanțe între titularul numărului de cont (inclusiv numerele de telefon mobil pentru conturile de telefonie mobilă) și numele Destinatarului, transferul va fi creditat în numărul de cont furnizat de Expeditor.

2.7 Legea aplicabilă interzice celor care transmit bani să facă afaceri cu anumite persoane sau țări; Western Union este obligată să verifice toate Tranzacțiile în raport cu liste de nume furnizate de guvernele țărilor și teritoriilor în care ne desfășurăm activitatea, inclusiv Biroul de Supraveghere a Activelor Străine al Departamentului de Trezorerie din SUA (OFAC) și Uniunea Europeană. Dacă este identificată o posibilă potrivire, Western Union verifică Tranzacția pentru a stabili dacă numele care s-a potrivit este, într-adevăr, persoana de pe lista relevantă. În acest scop, Western Union are dreptul să solicite Expeditorului sau Destinatarului desemnat date suplimentare și dovezi de

identificare, ceea ce poate cauza întârzierea Tranzacției. Aceasta este o cerință legală pentru toate Tranzacțiile procedate de Western Union (inclusiv transferuri care provin și se încheie în afara SUA).

2.8 Comisioane de transfer: Informații scrise care explică modul în care Western Union taxează Expeditorul pentru efectuarea unui transfer de bani sunt disponibile în aplicația WU + și sunt prezentate Expeditorului înainte de finalizarea ordinului de plată. Comisioanele de transfer specifice pentru o tranzacție cu bani sunt indicate în câmpul „Trimitere bani acum” în Aplicația. Selectați pur și simplu țara dumneavoastră de destinație, introduceți suma care urmează să fie transferată și faceți clic pe „Calculare”. Expeditorul suportă toate comisioanele datorate pentru finalizarea transferului de bani, cu excepția cazului în care legea aplicabilă din țara de destinație prevede altfel. În anumite cazuri, plățile reprezentând transferuri de bani pot fi supuse unor impozite și taxe de servicii locale. Destinatari poate suporta comisioane suplimentare pentru primirea fondurilor Expeditorului printr-un transfer de bani pe bază de cont, un telefon mobil sau către un cont bancar. Transferurile de bani ar trebui trimise către un cont în moneda locală (al Destinatarului), în caz contrar instituția beneficiară (unde Destinatari își are contul) poate converti fondurile la cursul de schimb propriu sau chiar poate respinge transferul de bani. Acordul Destinatarului cu furnizorul său de telefonie mobilă, furnizorul de Cont mWallet sau un alt furnizor de cont reglementează contul și determină drepturile, obligațiile, comisioanele aplicabile, disponibilitatea fondurilor și limitările contului. În cazul unei neconcordanțe între titularul numărului de cont (inclusiv numerele de telefon mobil pentru conturile de telefonie mobilă) și numele Destinatarului, transferul va fi creditat în numărul de cont furnizat de Expeditor. Western Union poate percepe taxe suplimentare asociate utilizării unui cont pentru trimiterea sau primirea unui transfer bancar. Western Union nu își asumă nicio răspundere legată de costurile pe care le suportă Expeditorul sau orice deținător de cont în legătură cu cursul de schimb utilizat pentru conversia în valute nelocale sau pentru acțiuni sau omisiuni în numele furnizorului de servicii financiare de destinație sau interimar.

2.9 Schimb valutar

a. Plățile reprezentând transferuri de bani se vor efectua în mod normal în moneda țării de destinație (în unele țări, plata este disponibilă doar într-o monedă alternativă). Toate monedele sunt convertite la cursul de schimb al Western Union în vigoare la acel moment. Western Union își calculează cursul de schimb pe baza ratelor interbancare disponibile la nivel comercial, plus o marjă. Majoritatea cursurilor de schimb sunt ajustate de mai multe ori pe zi, în conformitate cu ratele de închidere relevante ale piețelor financiare mondiale. Cursul de schimb pentru un transfer de bani va este indicat în aplicația după selectarea țării de destinație în câmpul „Trimitere bani acum”, introducerea sumei pe care doriți să o transferați și clic pe „Calculare”.

b. Moneda va fi convertită în momentul transferului și Destinatarul va primi suma în valută indicată în timpul procesului de transfer. Cu toate acestea, în unele țări, reglementările locale cer ca transferurile de bani să fie convertite doar atunci când sunt efectuate. Dacă Expeditorul trimite fondurile către una dintre aceste țări, cursul de schimb de mai sus este doar o estimare, iar cursul de schimb efectiv va fi determinat la momentul plății. Agenții Western Union pot oferi Destinatarilor posibilitatea de a alege să primească fondurile într-o monedă diferită de cea selectată de Expeditor. În aceste cazuri, Western Union (sau agenții săi, furnizorul de telefonie mobilă sau furnizorul de cont)

pot încasa sume suplimentare atunci când convertesc fondurile Expeditorului în moneda selectată de Destinatar. Dacă Expeditorul alege o monedă de plată diferită de moneda națională a țării de destinație, este posibil ca moneda de plată aleasă să nu fie disponibilă în toate locațiile de plată din țara respectivă sau să nu fie disponibilă în valori nominale suficient de mici pentru a plăti întregul transfer de bani. În aceste cazuri, agentul plătitor poate plăti întregul sau o parte din transferul de bani al Expeditorului în moneda locală. Cursul de schimb al Western Union poate fi mai puțin favorabil decât unele cursuri de schimb comerciale raportate public utilizate în tranzacțiile între bănci sau alte instituții financiare. Orice diferență între cursul de schimb oferit clienților și cursul de schimb primit de Western Union va fi păstrată de Western Union (și, în unele cazuri, agenții săi, furnizorul de telefonie mobilă sau furnizorul de cont) în plus față de comisioanele de transfer. Informații suplimentare despre cursurile de schimb pentru anumite țări de destinație pot fi obținute apelând numărul de telefon gratuit indicat mai jos sau în Aplicație.

3. RESPONSABILITATEA NOASTRĂ FAȚĂ DE DUMNEAVOASTRĂ

3.1. Ne exprimăm intenția de a vă furniza serviciile de transfer de bani și informațiile respective în conformitate cu Termenii și Condițiile prezente sub forma unor plăți individuale și de a da dovadă de o atenție rezonabilă.

3.2. Nu suntem obligați să acceptăm nicio instrucțiune de a executa o Tranzacție și nu vom fi răspunzători în niciun fel pentru refuzarea unei astfel de instrucțiuni sau pentru retragerea, încetarea sau restricționarea serviciilor noastre către dumneavoastră în orice fel. Cu toate acestea, Termenii și Condițiile prezente se aplică oricărei instrucțiuni pe care alegem să o acceptăm.

3.3. Nu ne asumăm răspunderea pentru:

- bunuri sau servicii pe care le plățiți utilizând Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking, și în special livrarea acestora;
- disfuncționalități ale mijloacelor de comunicare asupra cărora nu avem niciun control;
- pierderea de date sau întârzierea transmisiilor cauzată de utilizarea unui furnizor de servicii de Internet sau a unui browser sau un alt software asupra căruia nu avem niciun control;
- virusi care provin de la terți;
- erori în Aplicația sau Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking care sunt rezultatul unor informații incomplete sau greșite pe care le-ați furnizat Dumneavoastră sau un terț;
- utilizarea sau interceptarea neautorizată a informațiilor înainte de a ajunge în Aplicația; sau
- utilizarea neautorizată sau accesul neautorizat la date în legătură cu Dumneavoastră sau Tranzacțiile Dumneavoastră pe care le prelucrăm, cu excepția cazului în care o astfel de utilizare sau un astfel de acces este rezultatul neglijenței noastre.

3.4. Fără a aduce atingere oricărui acord anterior de inițiere a unui transfer de bani, Noi nu avem nicio obligație față de Dumneavoastră de a iniția sau executa un transfer de bani dacă:

- Nu putem obține suficiente informații doveditoare despre identitatea Dumneavoastră;
- Avem motive să credem că informațiile cu privire la Tranzacție sunt incorecte, neautorizate sau false; sau

c. Ne-ați furnizat informații greșite sau incomplete sau nu primim informațiile Dumneavoastră despre Tranzacție în timp util pentru a garanta executarea la timp a transferului de bani solicitat.

Nu ne asumăm nicio răspundere pentru daunele cauzate de neplata sau plata cu întârziere a unui transfer de bani către un Destinatar sub rezerva răspunderii Noastre conform punctului 7 sau dacă Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking nu execută o Tranzacție din cauza oricăreia dintre aceste chestiuni.

3.5. Avem dreptul să refuzăm să vă furnizăm Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking fie parțial, fie integral, dacă această utilizare constituie o încălcare a regulamentelor Western Union (inclusiv regulamentele care vizează prevenirea fraudei, a spălării banilor sau a finanțării terorismului) și/sau a legislației aplicabile, a unei hotărâri judecătorești sau a cerințelor unei autorități de reglementare sau guvernamentale sau a oricărui alt organism care are jurisdicție asupra noastră sau, dacă Noi considerăm că o astfel de măsură este necesară pentru a ne proteja interesele. Dacă refuzăm să vă furnizăm Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking (parțial sau integral) din orice dintre motivele de mai sus, vă vom notifica în consecință, dacă este posibil și vă vom oferi motivele refuzului Nostru, cu excepția cazului în care nu putem face acest lucru din motive juridice.

3.6. Avem dreptul să încetăm fie parțial, fie complet operarea Aplicației sau a Serviciului de Transfer de Bani Western Union® Digital Banking dacă circumstanțe care se află în afara controlului Nostru ne obligă să luăm această măsură și pe care, prin urmare, o considerăm adecvată („**Evenimente în afara controlului nostru**”). Dacă serviciile furnizate în Aplicația sau de Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking sunt întrerupte din orice motiv (fie de Noi, de un furnizor terț sau în orice alt mod), vom lua măsuri adecvate pentru ca durata acestei întreruperi să fie cât mai scurte posibil.

3.7. Comunicarea Noastră cu Dumneavoastră se desfășoară, în mod normal, prin Internet și prin e-mail. Totuși, acest lucru nu are niciun efect asupra dreptului Dumneavoastră de a ne contacta în orice altă formă (a se vedea clauza 1.2 de mai sus) dacă circumstanțele cer acest lucru.

4. RESPONSABILITATEA DUMNEAVOASTRĂ FAȚĂ DE NOI

4.1. Dumneavoastră declarați că ne veți plăti Comisioanele Noastre (a se vedea și punctul 2.8. de mai sus) pentru fiecare transfer de bani pe care îl inițiați prin Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking prin încheierea unui contract separat prin Aplicația.

4.2. Trebuie să achitați suma de bază a unui transfer de bani plus comisioanele Noastre din contul Dumneavoastră bancar. Sunteți de acord ca suma de bază a transferului de bani plus comisioanele Noastre pentru Tranzacția respectivă să fie transferate din contul Dumneavoastră bancar către Noi, înainte ca Noi să executăm transferul sau orice altă Tranzacție. Înainte de autorizarea finală a Tranzacției, veți fi informați cu privire la suma exactă pe care o vom debita din contul Dumneavoastră bancar.

4.3. Sunteți de acord cu și luați la cunoștință următoarele:

- a. Informațiile furnizate pentru efectuarea unui transfer de bani sunt adevărate, exacte, actuale și complete;
- b. Trebuie să comunicați datele Tranzacției (suma de bani, numele Dumneavoastră, țara Dumneavoastră, numele Destinatarului și MTCN) numai Destinatarului. Sunteți obligat(ă) să vă asigurați că niciun terț nu poate obține acces neautorizat la aceste informații. Vă recomandăm să transferați bani doar beneficiarilor pe care îi cunoașteți personal;
- c. Nu veți utiliza Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking în scopuri ilegale;
- d. Nu veți utiliza Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking în Scopuri Interzise.
- e. În cadrul Serviciului de transfer de bani Western Union® Digital Banking, nu veți solicita transferuri de bani care încalcă Termenii și Condițiile prezente sau orice alte restricții de utilizare sau condiții de utilizare stabilite în Aplicația.

4.4. În cazul pierderii, furtului, copierii, utilizării abuzive sau neautorizate a datelor Tranzacției (a se vedea punctul 4.3.b de mai sus), în cazul în care credeți că este posibil ca Noi să fi efectuat o Tranzacție pe care nu ne-ați autorizat să o efectuăm, sau în cazul în care credeți că este posibil ca Noi să nu fi efectuat sau să fi efectuat incorect o Tranzacție, trebuie să sunați la +40317829797 și să ne informați imediat ce luați cunoștință de aceste evenimente. Noi vom investiga apoi această chestiune.

4.5. Sunteți de acord și admiteți că este posibil ca Noi să transmitem mai departe orice informații despre Dumneavoastră și despre serviciile pe care vi le-am furnizat, dacă este necesar, către autorități de reglementare sau guvernamentale sau către organele acestora dacă:

- a. suntem obligați prin lege să facem acest lucru; sau
- b. suntem de părere că această comunicare poate sprijini în prevenirea fraudei, spălării banilor sau a altor infracțiuni.

5. SERVICIUL PENTRU CLIENȚI

Dacă detectați erori sau întâlniți probleme în Aplicația sau cu Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking, vă rugăm să ne contactați prin Aplicația sau telefonic la +40317829797 sau să ne scrieți la:

Western Union România
Lituania UAB
J. Balcikonio Str 7,
Vilnius, Lituania LT-08247.

6. CONFIDENȚIALITATE ȘI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Western Union va utiliza și va prelucra informațiile dumneavoastră personale astfel cum este descris în Declarația noastră de confidențialitate pe care o acceptați. Putem modifica Declarația noastră de confidențialitate la anumite intervale de timp.

7. RĂSPUNDERE

A. Tranzacții neautorizate

7.1. Putem fi răspunzători față de Dumneavoastră în cazul în care efectuăm o Tranzacție pentru Dumneavoastră pe care nu ne-ați autorizat să o efectuăm. Cu excepția cazului în care nu sunteți răspunzător(e) conform Punctului 7.2 sau 7.3 pentru o Tranzacție neautorizată de Dumneavoastră, vă vom rambursa valoarea Tranzacției cu promptitudine, dar cel târziu până la finalul următoarei Zile Lucrătoare după ziua în care am fost

notificați că Tranzacția în cauză nu a fost autorizată sau am luat cunoștință în alt mod despre Tranzacția neautorizată. De asemenea, nu vom avea nicio pretenție față de Dumneavoastră pentru rambursarea cheltuielilor Noastre. În cazul în care există indicii rezonabile cu privire la o activitate frauduloasă desfășurată de Dumneavoastră, obligația Noastră de rambursare către Dumneavoastră va fi suspendată, în așteptarea unei investigații ulterioare, iar această investigație va fi efectuată cu promptitudine.

7.2. Puteți fi răspunzător(e) până la concurența unei sume maxime de 30 euro sau echivalentul în RON pentru pierderi care:

- a. rezultă din Tranzacții neautorizate rezultate din utilizarea datelor Tranzacției pierdute, furate sau care lipsesc în alt mod (a se vedea mai sus punctul 4.3.b); sau
- b. rezultă din utilizarea incorectă a datelor Tranzacției de către Dumneavoastră.

7.3. **Nu vă vom trage la răspundere în temeiul Punctului 7.2 dacă nu a fost posibil pentru Dumneavoastră să detectați această pierdere, furt sau utilizare incorectă a datelor Tranzacției sau dacă pierderea datelor Tranzacției a fost cauzată de un angajat sau mandatar care acționează în numele Nostru, una dintre sucursalele Noastre sau un alt furnizor de servicii extern pe care l-am desemnat.**

7.4. Răspunderea Dumneavoastră pentru pierderile rezultate dintr-o Tranzacție neautorizată nu se limitează la o sumă maximă de 30 EUR, așa cum este prevăzut la Punctul 7.2, dacă ați acționat cu intenție frauduloasă sau ați contribuit la utilizarea incorectă a datelor Tranzacției în mod intenționat sau prin neglijență gravă. În aceste cazuri, Dumneavoastră sunteți răspunzător(e) pentru toate pierderile cauzate de orice Tranzacție neautorizată. Neglijența gravă include, în special, dar nu se limitează la cazurile în care nu ne informați cu promptitudine despre pierderea datelor Tranzacției sau dacă nu păstrați datele Tranzacției în siguranță sau dacă le divulgați unor terțe părți.

7.5. Cu excepția cazului în care ați acționat cu intenție frauduloasă, nu veți fi răspunzător(e) față de noi:

- a. pentru pierderi rezultate din utilizarea neautorizată a datelor Tranzacției care apar după primirea de către Noi a unei notificări în conformitate cu Punctul 4.4;
- b. dacă Noi nu am asigurat o autentificare strictă a clienților; sau
- c. dacă Noi nu ne-am asigurat că mijloacele Noastre de contact vă sunt disponibile oricând în scopul transmiterii unei notificări în conformitate cu punctul 4.4.

B. Tranzacții executate în mod incorect sau neexecutate

7.6. Putem fi răspunzători față de Dumneavoastră în cazul în care nu efectuăm sau efectuăm în mod incorect o Tranzacție pe care ne autorizați să o efectuăm, cu excepția cazului în care acest lucru a fost din vina Dumneavoastră. Vina Dumneavoastră include, dar nu se limitează la motivele enumerate în Secțiunea 4.3 de mai sus. Acest lucru înseamnă că, în cazul unei Tranzacții neexecutate sau executate în mod incorect, vă vom rambursa suma Tranzacției (în măsura în care Tranzacția nu a fost executată sau a fost executată incorect). Aveți dreptul să solicitați restituirea tuturor comisioanelor și dobânzilor în măsura în care acestea au fost percepute sau suportate în legătură cu o Tranzacție neexecutată sau executată incorect.

7.7. În măsura în care au fost percepute comisioane pentru o Tranzacție neexecutată sau executată incorect de către Noi sau o agenție intermediară și comisioanele au fost deduse din suma care urmează să fie primită de la Destinatar în cadrul acestei

Tranzacții, vom transfera imediat Destinatarii aceste sume percepute în legătură cu aceste comisioane.

7.8. Orice răspundere pe care altfel Noi am putea să o avem față de Dumneavoastră în conformitate cu Punctul 7.6 este exclusă dacă:

a. putem demonstra că suma Tranzacției a fost primită la momentul oportun de către furnizorul de servicii de plată al Destinatarii; sau

b. în sensul Punctului 7.6, o Tranzacție este considerată executată în mod corect dacă putem demonstra că Tranzacția a fost executată în conformitate cu informațiile Tranzacției pe care ni le-ați furnizat Dumneavoastră. Dacă ne-ați furnizat date incorecte pentru executarea Tranzacției, ne puteți solicita să vă sprijinim în recuperarea banilor. Nu putem garanta că aceste eforturi vor avea succes. Ne rezervăm dreptul de a vă percepe o taxă pentru a ne acoperi costurile rezonabile pentru a face acest lucru.

C. Excluderea răspunderii

7.9. Orice răspundere pe care altfel Noi am putea să o avem față de Dumneavoastră în conformitate cu Punctul 7.1 sau 7.6 este exclusă dacă nu ne informați despre o Tranzacție neautorizată sau executată incorect în termen de 13 luni de la data executării Tranzacției.

7.10. De asemenea, nu vom avea nicio răspundere în temeiul punctului 7 dacă nu executăm sau executăm incorect Tranzacția în cazul în care acest lucru s-a datorat unor Evenimente în afara controlului Nostru sau obligațiilor Noastre legale.

7.11. Nu vom avea nicio răspundere față de Dumneavoastră dacă tranzacția neautorizată sau executată incorect este efectuată de un terț sau între terți pe care Dumneavoastră i-ați instruit înainte ca Noi să primim plata Dumneavoastră pentru transfer sau orice altă Tranzacție, Ar trebui să contactați terțul respectiv cu promptitudine și să îl informați despre circumstanțele tranzacției neautorizate sau executate incorect.

7.12. Nu ne asumăm răspunderea pentru daune care se datorează oricăror evenimente neobișnuite și imprevizibile asupra cărora Western Union nu are niciun control și ale căror consecințe, în ciuda exercitării atenției cuvenite, nu ar fi putut fi evitate de Western Union (cauzate, de exemplu, de Evenimente în afara controlului Nostru, defectarea liniilor de telecomunicații, conflicte, războaie sau alte evenimente, precum acțiuni sindicale sau greve patronale asupra cărora Noi nu avem niciun control). Acest lucru se aplică, de asemenea, cazurilor în care Western Union este obligată prin orice decizie în baza legislației comunitare, hotărâri naționale, judecătorești sau administrative care prevăd altceva.

7.13. Nu excludem sau limităm în niciun fel răspunderea Noastră față de Dumneavoastră în cazul în care ar fi ilegal să facem acest lucru. Aceasta include răspunderea pentru deces sau vătămare corporală cauzată de neglijența Noastră; pentru fraudă sau declarații false frauduloase; sau pentru încălcarea drepturilor Dumneavoastră legale în cazul în care ar fi ilegal să excludem sau să limităm aceste drepturi legale în legătură cu Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking.

8. PROPRIETATE INTELECTUALĂ

Aplicația și Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking, conținutul acestora și toată proprietatea intelectuală aferentă acestora și cuprinsă în acestea (inclusiv drepturi de autor, brevete, drepturi asupra bazelor de date, mărci comerciale și mărci de servicii) sunt proprietatea Western Union, a afiliaților Western Union sau a terților. Toate drepturile asupra Aplicației și Serviciului de transfer de bani Western Union® Digital Banking rămân proprietatea Noastră și/sau proprietatea părții terțe. Aplicația și Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking trebuie utilizate numai în scopurile permise de Termenii și Condițiile prezente sau conform descrierii de pe site-ul web. Aveți dreptul în mod exclusiv să afișați și să salvați o copie a paginilor Aplicației pentru uzul Dumneavoastră personal. Fără aprobarea noastră expresă în scris, Dumneavoastră nu aveți dreptul să duplicați, să publicați sau să modificați Aplicația, Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking sau părți ale acestora, sau să creați lucrări derivate din acestea, să participați la cedarea sau vânzarea acestora, să le publicați pe World Wide Web sau să le utilizați sub orice altă formă în orice scop public sau comercial. Nu aveți dreptul: (a) să utilizați un robot, accesați cu crawlere pe web, web scraping sau cu orice alte programe automate pentru a accesa Aplicația sau Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking, și/sau (b) să eliminați sau să modificați informații legate de drepturile de autor și mărcile comerciale sau informații proprietare publicate în Aplicația (sau paginile tipărite ale site-ului web). Denumirea Western Union și toate celelalte denumiri, precum și denumirile proprietare ale produselor și/sau serviciilor Western Union numite în Aplicația sunt mărci exclusive ale Western Union sau ale altor terți. Alte denumiri de produse, servicii sau societăți care apar pe site-ul web pot fi mărci comerciale ale deținătorilor respectivi.

9. DREPTUL DE A REVOCA SAU A ANULA UN TRANSFER DE BANI

9.1. Aveți dreptul de a revoca un transfer de bani prin Aplicația în termen de 14 zile. Revocarea trebuie declarată Nouă în mod expres și în scris prin intermediul Aplicației, prin e-mail sau prin poștă. Totuși, acest drept de revocare nu se aplică dacă Noi am plătit deja fondurile Destinatarii înainte de a primi notificarea Dumneavoastră cu privire la revocare. În situația exercitării dreptului Dumneavoastră de revocare înainte ca Noi să fi plătit fondurile Destinatarii, Noi vă vom restitui suma transferului și nu vom percepe niciun comision.

9.2. În caz de revocare, Noi vă vom restitui suma transferului de bani la cursul de schimb Western Union valabil la momentul rambursării, însă cel puțin la valoarea nominală a sumei de transfer în termen de 30 de zile calendaristice de la predarea notificării Dumneavoastră de revocare. Sub rezerva clauzei 9.3., comisioanele de transfer nu vor fi rambursate.

9.3. Sub rezerva clauzei 2.4., dacă nu putem la dispoziție fondurile pentru încasare de către Destinatarii în termen de trei Zile Lucrătoare de la Ziua Primirii, vă vom rambursa, în cazul unei notificări de revocare justificate transmise de Dumneavoastră, valoarea transferului de bani plus toate comisioanele de transfer plătite (sub rezerva restricțiilor legale sau de reglementare).

10. ÎNTREGUL ACORD

Termenii și Condițiile prezente, împreună cu toate celelalte elemente contractuale menționate în Termenii și Condițiile prezente, constituie întregul acord între Dumneavoastră și Noi și înlocuiesc orice acorduri anterioare care pot exista între

Dumneavoastră și Noi cu privire la Serviciul de transfer de bani Western Union® Digital Banking.

11. INDEPENDENȚA CLAUZELOR CONTRACTUALE

Dacă una sau mai multe dintre prevederile acestor Termeni și Condiții sunt nevalabile, ilegale sau neaplicabile, acest lucru nu afectează valabilitatea celorlalte prevederi.

12. RECLAMAȚII, LEGEA APLICABILĂ, COMPETENȚĂ

12.1. Vă rugăm să contactați serviciul pentru clienți dacă credeți că a fost comisă o eroare la transferul dumneavoastră, dacă aveți o întrebare în legătură cu serviciul sau aveți o reclamație:

- ✓ contactați-ne prin intermediul Aplicației; sau
- ✓ apelați +40317829797.

O confirmare a reclamației dumneavoastră vă va fi trimisă în termen de 5 zile lucrătoare de la primirea acesteia. Vom investiga solicitarea dumneavoastră și vă vom oferi informații periodice cu privire evoluția acesteia. Confirmarea va conține data primirii, plus un număr de referință, care trebuie utilizat în toate comunicările ulterioare cu Noi. Vom încerca întotdeauna să vă soluționăm problemele cât mai rapid posibil, iar dacă nu este posibil, vă vom trimite o confirmare scrisă în termen de cinci zile lucrătoare. Încercăm să soluționăm majoritatea reclamațiilor în termen de 15 zile lucrătoare, iar dacă nu am putut face acest lucru, vă vom contacta în mod regulat pentru a vă ține la curent cu evoluția. Imediat ce am stabilit toate faptele și am finalizat investigația, vă vom furniza un răspuns final, în cel mult 35 de zile lucrătoare, care va stabili constatările noastre și va explica poziția noastră finală.

Dacă nu sunteți mulțumiți de soluționarea propusă de Noi, aveți dreptul de a contacta instanțele de judecată sau:

- ✓ Soluționarea disputelor online (ODR) care oferă o soluție simplă, eficientă, rapidă, ieftină și în afara instanței pentru dispute legate de transferuri online. Vizitați <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- ✓ Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar, care oferă proceduri simple, rapide și gratuite pentru consumator. Pentru mai multe informații, vă rugăm să vizitați: <https://www.csalb.ro/>
- ✓ Sau puteți depune o reclamație la serviciul austriac de mediere bancară (www.bankenschlichtung.at) sau puteți recurge la procedura medierii astfel cum este prevăzut de Legea nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator.

12.2. Termenii și Condițiile prezente sunt reglementate de legea austriacă, cu excepția normelor sale privind conflictul de legi. Locul îndeplinirii obligațiilor este Viena. Dacă sunteți un consumator rezident în România, veți beneficia, de asemenea, de orice dispoziții obligatorii ale legii române privind protecția consumatorilor.

12.3 Instanțele din Viena, Inner City, au competență pentru acordurile care nu au fost încheiate cu consumatorii în sensul Secțiunii 1 din Legea Austriacă privind Protecția Consumatorilor [KSchG]. Dacă sunteți consumator, puteți introduce acțiuni în justiție în legătură cu revendicări sau litigii (inclusiv revendicări sau litigii necontractuale) care decurg din sau au legătură cu Termenii și Condițiile prezente fie la instanțele de la domiciliul Dumneavoastră, fie la instanțele din Austria. Dacă sunteți consumator, vom introduce acțiuni în justiție împotriva Dumneavoastră la instanțele din statul în care domiciliați.

13. CLAUZE NEUZUALE

Pentru scopul articolelor 1202 – 1203 din Codul Civil Român, Dumneavoastră confirmați în mod expres prevederile acestor Termeni și Condiții și acceptați toate prevederile acestora cu privire la limitarea răspunderii, denunțarea unilaterală, suspendarea executării obligațiilor, decăderea din drepturi ori din beneficiul termenului, limitarea dreptului de a opune excepții, restrângerea libertății de a contracta, reînnoirea tacită, legea aplicabilă și alegerea instanțelor judecătorești și orice alte clauze neuzuale, incluzând, dar fără a se limita la Secțiunea 2 (*Serviciile noastre*), 3 (*Responsabilitatea noastră față de Dumneavoastră*), 4 (*Responsabilitatea Dumneavoastră față de Noi*), 6 (*Confidențialitate și protecția datelor cu caracter personal*), 7 (*Răspundere*), 9 (*Dreptul de a revoca sau a anula un transfer de bani*) și 12 (*Reclamații, legea aplicabilă, competență*) din Termenii și Condițiile prezente.

GENERAL CONDITIONS FOR WESTERN UNION® DIGITAL BANKING MONEY TRANSFER SERVICES

For ease of reading, these General Conditions for Western Union® Digital Banking Money Transfer Services are not formulated in a gender-specific manner and apply equally to all genders.

IT IS IMPORTANT FOR YOU TO READ AND UNDERSTAND OUR TERMS AND CONDITIONS BEFORE YOU ACCEPT THEM. THEY CONTAIN LIMITATIONS ON THE SCOPE OF OUR OBLIGATIONS TO YOU, AS WELL AS LIMITATIONS AND EXEMPTIONS FROM OUR LIABILITY TO YOU FOR DAMAGE THAT YOU MAY SUFFER AS THE RESULT OF A WESTERN UNION DIGITAL BANKING MONEY TRANSFER. THE RESPECTIVE PROVISIONS ARE HIGHLIGHTED IN BOLD.

Our Terms and Conditions use the following definitions:

- a. **"Business Day"** refers to a day that is not a Saturday or Sunday and on which banks are open for general business in Vienna, Austria;
- b. **"Prohibited Purpose"** refers to any unlawful purpose; including but not limited to, making or receiving payments for gambling services, gambling chips or gambling credits; or to sending a payment to yourself as the Receiver in order to evidence financial soundness (RISK OF FRAUD); or creating more than one profile; or sending or receiving money on behalf of someone else.
- c. **"Receiver"** refers to the person named as the beneficiary of the money transfer under the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service (regardless as to whether this transfer was initiated by a Sender in the App, via the Western Union online service or by a person through another Money Transfer service);
- d. **"Sender"** refers to the person who initiated a money transfer through the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service by entering into a separate agreement via the App;
- e. **"Transaction"** refers to every money transfer that You initiate through the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service by entering into a separate agreement via the App;
- f. **"Western Union", "We", "Our" or "Us"** refers to Western Union International Bank GmbH and Western Union International Limited and in regard to Clause 9 of the provisions to the agreement and in references made to "Negligence or Fraud on Our behalf" also includes Western Union affiliates or agents insofar as these assume operations which otherwise would have to be performed by Western Union in order to provide the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service;
- g. **"Western Union® Digital Banking Money Transfer Service"** refers to money transfer services

which We provide by entering into a separate agreement via the App;

h. **"App"** refers to the Western Union Mobile Application which We operate in order to provide the Western Union® Digital Banking Money Transfer Services; and

i. **"You", "Yours" or "Your"** refers to every and any person using the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service as a Sender.

j. **"mWallet Account"** refers to an electronic account that is linked to a person's mobile phone in which money can be electronically deposited and used the same as cash.

1. ABOUT US

1.1. The Western Union® Digital Banking Money Transfer Service is offered by Western Union International Bank GmbH ("WUIB") in cooperation with Western Union International Limited. WUIB is an Austrian limited liability company with registered offices at The Icon Vienna (Tower 24), Wiedner Gürtel 13, A-1100 Vienna, registered with the Vienna Commercial Court under the Companies Registration Office Number 256184t and having the bank identification number 19880. Its Data Processing Registration Number is 2111221. Western Union International Limited is an Irish company (number: TO 372428) with registered offices at Richview Office Park, Unit 9, Clonskeagh, Dublin 14, Ireland.

1.2. WUIB can be contacted via the App or at the following number: +40317829797.

1.3. WUIB is a credit institution licensed in Austria which is subject to the supervision of the Austrian Financial Market Authority (*Finanzmarktaufsicht*) ("**Financial Market Authority**"), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Vienna, telephone number +43 1 249 59. More information about the Financial Market Authority, as well as the company database containing information about the licence held by WUIB is available on the Internet at www.fma.gv.at. WUIB is permitted to provide payment services in Romania, being included on the National Bank of Romania's list of foreign credit institutions exercising the freedom to provide services within the territory of Romania on cross-border basis, which is available on the Internet at: <https://www.bnr.ro/Public-Registers-and-Lists-1701.aspx#A1>.

2. OUR SERVICES

2.1. Western Union® Digital Banking Money Transfer Service offers money transfer services as a separate service and on an individual basis nationally and internationally. You must be of legal age to use

the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service . Each money transfer is given an individual transaction number, the Money Transfer Control Number or "MTCN".

2.2. By completing and consenting to the information required to make a money transfer and by accepting these Terms and Conditions, the Sender instructs WUIB to execute a specific money transfer. Every individual money order constitutes a separate agreement between WUIB and the Sender which is limited to the execution of a specific money transfer. At no moment in time is a framework agreement concluded between Yourself and Us which obligates Us to execute individual and subsequent money transfers. The Sender shall inform the Receiver of the money transfer accordingly. Furthermore, You acknowledge and agree that the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service is offered separately and is independent from any other framework agreement you may have with Us regarding other services offered by Us.

2.3. Subject to statutory or regulatory requirements, We undertake to make funds available for collection by the Receiver at the latest at the end of such Business Day following the Business Day on which the funds were received ("**Day of Receipt**"). The moment of receipt is such moment when We receive the funds to be transferred and the fees associated with said transfer.

2.4. For money transferred (i) to a state outside the EEA or (ii) subject to a multiple currency conversion between the Euro and a non-Euro currency of a member state of the European Union or an EEA member state or (iii) which is not to be paid out in Euro, the funds are made available for collection by the Receiver at the latest at the end of the fourth Business Day after the Day of Receipt.

2.5. For regular money transfers the funds are normally available for collection in minutes, subject to the business hours of the respective agent location. For some countries, the service may be delayed or other restrictions may apply. If You require further information, please contact the telephone number stated in Item 1.2 of these Terms and Conditions.

2.6. The Western Union® Digital Banking Money Transfer Service provides various options to receive funds including cash at an agent location, direct to a bank account or to a mobile phone, where available. Where funds are to be paid out in cash the Receiver must provide adequate proof of his or her identity in addition to all transaction details required by Western Union pertaining to the money transfer, in particular the name of the Sender, the country from which the money was sent, the name of the Receiver, the approximate amount of money transferred and any and all other conditions and requirements that are mandatory at the Western Union agent location for the funds to be paid out, such as the MTCN (Money Transfer Control Number). The payment of funds to be collected will be made to the Receiver that Western Union or its agent deems entitled to receiving

the money following verification of the identification documents. Payments may even be effected if the transaction information provided by the Receiver contains minor mistakes. Neither Western Union nor its agents compare the address details of the Receiver. At certain payment locations the Receiver may be asked to provide proof of his or her identity or answer a test question or both in order to receive the funds. Test questions do not constitute an additional security feature and cannot be used to time or delay the payment of a money transfer and are prohibited in certain countries. For transactions to a bank account or to a mobile phone Western Union will transfer the funds to the account information provided by the Sender. In the event of an inconsistency between the holder of the account number (including mobile phone numbers for mobile phone accounts) and the name of the intended Receiver, the transfer will be credited to the account number provided by the Sender.

2.7. Applicable law prohibits money transmitters from doing business with certain individuals or countries; Western Union is required to screen all Transactions against lists of names provided by the governments of the countries and territories in which We do business, including the US Treasury Department's Office of Foreign Assets Control (OFAC) and the European Union. If a potential match is identified, Western Union researches the Transaction to determine if the name matched is indeed the individual on the relevant list. For this purpose, Western Union is entitled to request from the Sender or the designated Receiver additional details and proof of identification which may cause the Transaction to be delayed. This is a legal requirement for all Transactions processed by Western Union (including transfers that originate and terminate outside of the US).

2.8. **Transfer Fees:** Written information explaining how Western Union charges the Sender for making a money transfer is available in the App and is shown to the Sender prior to completion of the payment order. The specific transfer fees for a money transaction are indicated in the "Send Money now" field in the App. Simply select Your destination country, enter the amount to be transferred and click on "Calculate". The Sender shall bear all fees due to complete the money transfer unless applicable law in the destination country requires otherwise. In certain cases money transfer payments may be subject to local taxes and service charges. The Receiver may incur additional fees for receiving the Sender's funds through an account-based money transfer, a mobile telephone or to a bank account. Money transfers should be sent to a local (Receiver's) currency account, otherwise the receiving institution (where the Receiver has his or her account) may convert the funds at its own exchange rate or may even reject the money transfer. The Receiver's agreement with his or her mobile phone service provider, mWallet Account provider or other account provider governs the account and determines their rights, obligations, applicable fees, funds availability and account limitations. In the event of an inconsistency between

the holder of the account number (including mobile phone numbers for mobile phone accounts) and the name of the intended Receiver, the transfer will be credited to the account number provided by the Sender. Western Union may charge additional fees associated with the use of an account for sending or receiving a money transfer. Western Union does not assume any liability pertaining to costs which the Sender or any account holder incur in conjunction with the exchange rate used for the conversion into non-local currencies or for actions or omissions on behalf of the destination or interim financial services provider.

2.9. Foreign exchange

a. Money transfer payments will normally be made in the currency of the destination country (in some countries payment is available only in an alternative currency). All currency is converted at Western Union's then current rate of exchange. Western Union calculates its rate of exchange based on commercially available interbank rates plus a margin. Most exchange rates are adjusted several times daily in line with the relevant closing rates of global financial markets. The exchange rate for a money transfer is indicated to You in the App after selecting the destination country in the "Send Money now" field, entering the amount that You intend to transfer and clicking on "Calculate".

b. The currency will be converted at the time of the transfer and the Receiver will receive the foreign currency amount shown during the transfer process. However, in some countries local regulations require money transfers to be converted only when they are paid out. If the Sender is sending the funds to one of these countries, the exchange rate noted above is only an estimate, and the actual exchange rate will be determined at the time of payment. Western Union agents may offer Receivers the choice to receive funds in a currency different from the one the Sender selected. In such instances, Western Union (or its agents, the mobile phone provider, or account provider) may collect additional money when they convert the Sender's funds into the currency selected by the Receiver. If the Sender chooses a payment currency different from the national currency of the destination country, the payment currency chosen may not be available at all payment locations in that country, or may not be available in small enough denominations to pay all of the money transfer. In such cases, the paying agent may pay all or part of the Sender's money transfer in national currency. Western Union's exchange rate may be less favourable than some publicly reported commercial exchange rates used in transactions between banks or other financial institutions. Any difference between the currency exchange rate offered to customers and the currency exchange rate received by Western Union will be kept by Western Union (and, in some instances, its agents, mobile phone provider, or account provider) in addition to the transfer fees. Additional information about exchange rates for specific destination countries can be obtained by

calling the toll-free telephone number listed below or in the App.

3. OUR RESPONSIBILITY TO YOU

3.1. We declare Our willingness to provide to You the money transfer services and the respective information in accordance with these Terms and Conditions in the form of individual payments and to exercise reasonable care.

3.2. We are not obliged to accept any instruction to execute any Transaction and we will not be liable in any way for declining any such instruction or for withdrawing, terminating or restricting our services to You in any way. These Terms and Conditions shall, however apply to any instruction which we choose to accept.

3.3. We do not assume any liability for:

- a. goods or services which You pay for by using the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service, and here in particular their delivery;
- b. malfunctions in communication facilities over which We have no control;
- c. the loss of data or the delay in transmissions caused by using an Internet service provider or a browser or other software over which We have no control;
- d. viruses originating from third parties;
- e. errors in the App or with the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service that are the result of incomplete or wrong information that You or a third party provided;
- f. the unauthorised use or interception of information prior to reaching the App; or
- g. the unauthorised use of or unauthorised access to data in conjunction with Yourself or Your Transactions which We process unless such use or such access is the result of negligence on Our behalf.

3.4. Notwithstanding any prior agreement to initiate a money transfer, We are under no obligation towards You to initiate or execute a money transfer if:

- a. We are unable to obtain sufficient evidence of Your identity;
- b. We have reason to believe that the Transaction information is incorrect, unauthorised or forged; or
- c. You have provided Us with wrong or incomplete information or We do not receive Your Transaction information in a timely manner in order to guarantee the timely execution of the requested money transfer.

We do not assume any liability for damages caused from the non-payment or late payment of a money transfer to a Receiver subject to Our liability pursuant to Item 7 or if the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service fails to execute a Transaction by reason of any of these matters.

3.5. We have the right to refuse to provide the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service to You either partially or in full if such use constitutes a violation against Western Union

regulations (incl. regulations aimed at preventing fraud, money laundering or financing terrorism) and/or against applicable law, a court order or requirements of a regulatory or government authority or any other body having jurisdiction over us or, if We consider such a step necessary to protect Our own interests. If We refused to provide the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service (partially or in full) to You for any of the above reasons, We will notify You accordingly if possible and give reasons for Our refusal unless We are prevented from doing so for legal reasons.

3.6. We are entitled to either partially or fully cease operating the App or the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service if circumstances that are beyond Our control compel Us to take such action and which We therefore consider appropriate (“**Events Outside Our Control**”). If the services provided in the App or by the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service should be interrupted for whatever reason (whether by Us, a third-party provider or in any other manner), We shall take adequate measures to keep the duration of this interruption as short as possible.

3.7. Our communication with You is normally conducted via the Internet and by e-mail. However, this has no effect on Your right to contact Us in any other form (see clause 1.2 above) if circumstances require this.

4. YOUR RESPONSIBILITY TOWARDS US

4.1. You declare that You will pay to Us Our fees (see also Item 2.8 above) for every money transfer which You initiate through the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service by entering into a separate agreement via the App.

4.2. You must settle the basic amount of a money transfer plus Our fees from Your bank account. You consent to the basic amount of the money transfer plus Our fees for the respective Transaction is transferred from Your bank account, to Us, prior to Us executing the transfer or any other Transaction. Prior to the final authorisation of the Transaction You will be notified of the precise amount which We will debit from Your bank account.

4.3. You consent to and acknowledge the following:

- a. The information provided in order to effect a money transfer is true, accurate, current and complete;
- b. You must share the Transaction data (amount of money, Your name, Your country, name of Receiver and MTCN) with the Receiver only. You are obligated to ensure that no third party can gain unauthorised access to this information. We recommend that You transfer money only to beneficiaries that You know personally;
- c. You shall not use the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service for illegal purposes;

d. You shall not use the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service for Prohibited Purposes.

e. Within the framework of the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service You will not request money transfers which violate these Terms and Conditions or any other restrictions of use or terms of use as set forth in the App.

4.4. In the event of loss, theft, copy, misuse, or unauthorised use of the Transaction data (see above Item 4.3.b), where You believe We may have performed a Transaction You did not authorise Us to perform, or where You believe We may have failed to perform or incorrectly perform a Transaction, You must call +40317829797 and notify Us immediately upon becoming aware of such events. We will then investigate the matter.

4.5. You consent to and acknowledge that We may forward any particulars about You and about the services that We provided to You if necessary to regulatory or government authorities or their bodies if:

- a. we are obligated by law to do so; or
- b. we are of the opinion that such a disclosure may assist in the prevention of fraud, money laundering or other crimes.

5. CUSTOMER SERVICE

If You detect errors or encounter problems in the App or with the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service, please contact Us via the App or by telephone at +40317829797 or write to us at:

**Western Union Romania
Lithuania UAB
J. Balcikonio Str 7,
Vilnius, Lithuania LT-08247.**

6. PRIVACY AND DATA PROTECTION

Western Union will use and process your personal information as described in Our Privacy Statement which you acknowledge. We may amend Our Privacy Statement from time to time.

7. LIABILITY

A. Unauthorised Transactions

7.1. We may be liable to You where We perform a Transaction for You that You did not authorise Us to perform. Save to the extent You are not liable under Item 7.2 or 7.3 for a Transaction not authorised by You, We will refund the Transaction amount to You promptly, but at the latest by the end of the Business Day following the day on which We were notified the Transaction concerned has not been authorised or otherwise became aware of the unauthorised Transaction. We shall also have no claim against You for reimbursement of Our expenses. In case there are reasonable indications of a fraudulent activity by You, Our obligation to refund You will be suspended, pending further investigation, and such investigation will be undertaken promptly.

7.2. You may be liable up to the maximum amount of EUR 30 or the equivalent in RON for losses that:

- a. result from unauthorised Transactions resulting from the use of lost, stolen or otherwise missing Transaction data (see above Item 4.3.b); or
- b. result from Your misuse of Transaction data.

7.3. We will not hold You liable under Item 7.2 if it was not possible for You to detect such loss, theft or misuse of the Transaction data or if the loss of the Transaction data was caused by an employee or vicarious agent acting on Our behalf, one of Our branches or another external service provider we have appointed.

7.4. Your liability for losses arising from an unauthorised Transaction shall not be limited to a maximum amount of EUR 30 as set out in Item 7.2 if You acted with fraudulent intent or contributed to the misuse of Transaction data intentionally or through grossly negligent conduct. In these cases, You are liable for all losses caused by any unauthorised Transaction. Gross negligence in particular includes but is not limited to cases in which You do not promptly notify Us about a loss of Transaction data or if You do not keep Transaction data safe or if You disclose it to third parties.

7.5. Unless you acted with fraudulent intent, You are not liable to us:

- a. for losses resulting from an unauthorised use of Transaction data that arise after receipt by Us of a notification under Item 4.4;
- b. if We did not ensure strong customer authentication; or
- c. if We did not ensure that Our contact facilities were available at any time to You for the purposes of making a notification under Item 4.4.

B. Incorrectly executed or non-executed Transactions

7.6. We may be liable to You where We fail to perform or incorrectly perform a Transaction that You authorise Us to perform unless it was due to Your fault. Your fault includes, but is not limited to, the reasons listed in Section 4.3 above. This means that in the event of a non-executed or incorrectly executed Transaction we will refund the Transaction amount to You (to the extent the Transaction was not executed or it was incorrectly executed). You are entitled to claim a refund of all fees and interest to the extent they have been charged or incurred in connection with an unexecuted or incorrectly executed Transaction.

7.7. To the extent fees have been charged to an unexecuted or incorrectly executed Transaction by Us or an intermediary agency and the fees have been deducted from the amount to be received from the Receiver under such Transaction, We will immediately transfer to the Receiver such amounts charged in respect of such fees.

7.8. Any liability We would otherwise owe to You under Item 7.6 is excluded if:

a. we are able to show the Transaction amount was received at the appropriate time by the payment service provider of the Receiver; or

b. for the purposes of Item 7.6, a Transaction shall be deemed to be correctly executed if we are able to show the Transaction has been executed in accordance with Transaction information You provided to Us. If you have provided us with incorrect details for executing the Transaction, You may ask Us to assist You in recovering the money. We cannot guarantee such efforts will be successful. We reserve the right to charge You a fee to cover Our reasonable costs for doing this.

C. Exclusion of liability

7.9. Any liability We would otherwise owe to You under Item 7.1 or 7.6 is excluded if you do not let us know about an unauthorised or incorrectly executed Transaction within 13 months after the date of execution of the Transaction.

7.10. We will also have no liability under Item 7 if We fail to perform or incorrectly perform the Transaction where the reason for this was due to Events Outside Our Control or Our statutory obligations.

7.11. We will not owe You any liability if the unauthorised or incorrectly executed transaction is carried out by a third party or between third parties You have instructed before We receive Your payment for the transfer or any other Transaction. You should contact the relevant third party promptly and inform them of the circumstances of the unauthorised or incorrectly executed transaction.

7.12. We do not assume liability for damage that is due to any unusual and unforeseeable events over which Western Union has no control and whose consequences, in spite of exercising due care, Western Union could not have avoided (caused, for example by Events Outside Our Control, failure of telecommunication lines, civil unrest, war or other events such as industrial action or lockouts over which We have no control). This applies equally to cases in which Western Union is bound by any orders under Community legislation, national, court or administrative orders stating otherwise.

7.13. We do not exclude or limit in any way Our liability to You where it would be unlawful to do so. This includes liability for death or personal injury caused by Our negligence; for fraud or fraudulent misrepresentation; or for breach of Your legal rights where it would be unlawful to exclude or limit such legal rights in relation to the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service.

8. INTELLECTUAL PROPERTY

The App and the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service, their content and all intellectual property pertaining thereto and contained

therein (including copyrights, patents, database rights, trademarks and service marks) are the property of Western Union, of Western Union affiliates or of third parties. All rights to the App and the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service remain Our property and/or the property of the third party. The App and the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service must be used only for the purposes permitted by these Terms and Conditions or as described on the Website. You are exclusively entitled to display and save a copy of the pages of the App for Your personal use. Without Our express written approval You are not entitled to duplicate, publish or modify the App, the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service or parts thereof, or to create derivative works from the same, to participate in their assignment or sale, to publish them in the World Wide Web or use them in any other form for any public or commercial purpose. You are not entitled: (a) to use a robot, spider, scraper or any other automated programme to access the App or the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service, and/or (b) remove or modify information related to copyrights and trademarks or proprietary information published in the App (or printed pages of the Website). The name Western Union and all other names as well as proprietary designations of Western Union products and/or services named in the App are exclusive brands of Western Union or of other third parties. Other product, service or company designations appearing on the Website may be the trademarks of their respective owners.

9. RIGHT TO RESCIND OR CANCEL A MONEY TRANSFER

9.1. You have the right to rescind a money transfer through the App within 14 days. The rescission must be declared to Us expressly and in writing in the App, by e-mail or by mail. However, this right of rescission does not apply if We have already paid out the funds to the Receiver before We received Your notice of rescission. When exercising Your right of rescission prior to Our having paid out the funds to the Receiver, We will refund the amount of the transfer to You and do not charge any fees.

9.2 In case of rescission, We will refund to You the amount of the money transfer at the Western Union exchange rate valid at the moment of the refund, however at least at the nominal value of the transfer amount within 30 calendar days following the delivery of Your notice of rescission. Subject to clause 9.3, the transfer fees will not be refunded.

9.3 Subject to clause 2.4, if We do not make the funds available for collection by the Receiver within three Business Days following the Day of Receipt, We will refund in the event of Your justified notice of rescission the amount of the money transfer plus all transfer fees paid (subject to statutory or regulatory restrictions).

10. ENTIRE AGREEMENT

These Terms and Conditions, jointly with all other contractual items referred to in these Terms and Conditions, constitute the entire agreement between You and Us and supersede any prior agreements which may exist between You and Us regarding the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service.

11. SEVERABILITY CLAUSE

If one or several of the provisions to these Terms and Conditions are invalid, unlawful or unenforceable, then this does not affect the validity of the remaining provisions.

12. COMPLAINTS, APPLICABLE LAW, JURISDICTION

12.1. Please contact customer service if you believe an error has been made on your transfer, you have an enquiry in relation to the service or you have a complaint:

- ✓ contact Us via the App; or
- ✓ call +40317829797.

An acknowledgement of your complaint will be sent to you within 5 business days of when we receive it. We will investigate your request and provide you with regular updates on its progress. The acknowledgement will contain the date of receipt plus a reference number, which should be used in all further communications with Us. We will always aim to resolve your concerns as quickly as possible, if it is not possible, we will send you written acknowledgement within five business days. We aim to resolve most complaints within 15 working days, if we have not been able to do this, we will contact you regularly to keep you informed about the progress. As soon as we have established all the facts and completed our investigation, we will provide you with a final response, no later than 35 working days, which will set our findings and explain our final position.

If you are dissatisfied with the resolution proposed by Us, you have the right to refer to court or to:

- ✓ The Online Dispute Resolution (ODR) which offers a simple, efficient, fast, low-cost, and out-of-court solution to disputes related to online transfers. Visit <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- ✓ The Romanian Alternative Banking Dispute Resolution Centre, which offers simple, fast and free of charge proceedings for the consumer. For more information please visit: <https://csalb.ro/>
- ✓ Or you can file a complaint with the Austrian bank mediation service (www.bankenschlichtung.at) or resort to the mediation procedure provided under the Romanian Law No. 192/2006 on mediation and the profession of mediators.

12.2. These Terms and Conditions are governed by Austrian law, with the exception of its conflict-of-law rules. The place of fulfilment is Vienna. If You are a Romanian resident consumer, You will also benefit from any mandatory provisions of Romanian consumer protection law.

12.3. The courts of Vienna, Inner City, shall have jurisdiction for agreements not concluded with consumers in the meaning of Section 1 of the Austrian Consumer Protection Act [*KSchG*]. If You are a consumer, You can bring legal proceedings in respect of claims or disputes (including non-contractual claims or disputes) arising from or related to these Terms and Conditions in either the courts of the place where You are domiciled or the courts of Austria. If You are a consumer, We will bring legal proceedings against You in the courts of the state in which You are domiciled.

13. UNCOMMON CLAUSES

For the purpose of Articles 1202 – 1203 of the Romanian Civil Code, You expressly agree with these Terms and Conditions and accept all the provisions herein on limitation of liability, unilateral termination, suspension of the performance of obligations, loss of right or term, limitation of right to challenge, limitation of contractual freedom, silent renewal, governing law and choice of jurisdiction and/or any other uncommon clauses, including but not limited to Section 2 (*Our Services*), 3 (*Our Responsibility to You*), 4 (*Your Responsibility towards Us*), 6 (*Privacy and Data Protection*), 7 (*Liability*), 9 (*Right to Rescind or Cancel a Money Transfer*), and 12 (*Complaints, Applicable Law, Jurisdiction*) herein.