

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА УСЛУГАТА MONEY TRANSFERSM НА WESTERN UNION® („УСЛУГАТА“)

Услугата се предлага от Western Union Payment Services Ireland Limited („WUPSIL“ или „Western Union“) чрез мрежа от улномощени агенти („Агенти“) в Европейското икономическо пространство („ЕИП“). WUPSIL прехвърля Важни оперативни функции на други единици, принадлежащи към Western Union груп и на избрани трети страни проदाвачи. WUPSIL, дъщерно дружество на Western Union Company, е ирландско дружество с адрес на управлението Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Дъблин 14, Ирландия. Western Union Payment Services Ireland Limited се регистрира от Централната банка на Ирландия („Централна банка“) и е регистрирана като платежна институция в регистъра на Централната банка за фирми за разплащателни услуги под номер E0471360. Посетете [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie) за повече информация.

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

Трябва да сте навършили 18 години, за да използвате Услугата. Приложимото законодателство забранява лицата, които извършват парични преводи за осъществяване търговска дейност с определени лица и държави и Western Union няма да може да предостави Услугата към тези лица и държави. Western Union е длъжна да проверява всички сделки съобразно списъците с имена, предоставени от правителствата на държавите и териториите, 8 които работи, включително от Службата за контрол на чуждестранните активи към министерството на финансите на САЩ (US Treasury Department’s Office of Foreign Assets Control) (OFAC) и Европейския съюз. При установяване на потенциално съвпадение Western Union проучва трансакцията, за да определи дали съвпадането има е на лице от стопълнителния списък. Понякога от потребителите се изисква да предоставят допълнителни данни за установяване на самоличността и друга информация, което забавя трансакцията. Това е законово изискване за всички трансакции, които се обработват от Western Union. За повече информация моля да се обадите на 008001114998\*.

Условия за плащане и отговорност – плащането се извършва на лицето, което Western Union или неговият Агент преценят, че има право да получи плащането. Плащането може да се извърши дори, когато изпълнението от получателя формуляр съдържа незначителни грешки, но в никакъв случай когато предоставяването MTCN е грешен. Плащането може да се извърши само, когато получателят е предоставил данните за трансакцията, които се изискват от Western Union, но-специално размер на паричния превод, името на изпращача, разплатният MTCN, както и държавата, от която са изпратени паричните средства. Western Union не е изпънлял задължението си към Вас, когато пребрегената парична сума е изплатена на лицето, което е посочило описаните по-горе данни за трансакцията. Western Union проучва с необходимата грижа посочените от получателя детайли по трансакцията и предоставяния документ за самоличност и отказва да извърши плащане, ако има основания да се усъмни в адекватността на посочения документ за самоличност. Вие сте длъжни да гарантирате точността, пълнотата и четиливостта на предоставената от Вас информация. Освен това трябва да се позририте за гарантирате, че свързаните с превода данни не се знаят от други лица освен от получателя. Western Union препоръчва преводите на парични суми да се извършват само по лица, които познавате. Western Union не поема никакви гаранции за достъпката или качествата на стоките или услугите, които са били платени с помощта на Услугата.

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

Western Union носи отговорност за щети, причинени от умислено непрофесионално поведение или гръбна небрежност на неговите слушатели и Агенти при обработването на Вашата трансакция в съответствие с приложимото право. Western Union, неговите дъщерни дружества и чуждестранни Агенти не носят отговорност в случаи на маловажни случаи на небрежност. Отговорността на Western Union е ограничена до възстановяването на щетите, които обикновено могат да бъдат превзвигане по договора до максималната сума от 500 евро (в допълнение към всяка пребрелната сума и всички такси). В никакъв случай Western Union не носи отговорност, ако Вие умислено или по непрегледаливост сте разкрили данни, свързани с превода на лица, различни от получателя. Western Union не носи отговорност за щети, причинени от формаложорни обстоятелства (включващи прехвърляне на телекомуникационни линии, граждански размирици, война или други събития, които са извън контрола на Western Union (например стачка, индустриален lockout или запозови, издани от държавни органи).

В случаите, когато Агент на Western Union приема чек, кредитна или дебитна карта или друга непарична форма на плащане, нито Western Union, нито неговият Агент е длъжен да обработи паричния превод или да го изплати, ако плащането не може да бъде изпълнено в наличност. Освен това, нито Western Union, нито неговите Агенти

носят отговорност за вреди, причинени от неплащане към получателя поради получаване на безналично плащане от Western Union или неговите Агенти, или дължащи се на факта, че паричният превод е извършен едга, когато Western Union или неговите Агенти са били в състояние да получат в наличност съответното плащане.

Western Union и неговите Агенти могат да откажат да предоставят услугата на всяко лице, без да посочат причина за това, по-специално за прегодотвратят измама, пране на пари или финансиране на терористични организации, или за да се съобразят с изискванията на приложим закон, съдебна запозов или изискване на регулаторен или правителствен орган. Преводите могат да бъдат получени от получателя на-късно до края на работния ден, следващ ден, 8 който изпратената сума и таксите по трансакцията са били получени от Western Union или неговия агент („Дата на получаване“) при спазване на закононите и регулаторните изисквания. За парични преводи, издани на хартиен носител този срок се дължава с още един работен ден. За (i) парични преводи, извършени извън ЕИП или (ii) парични преводи, при които има повече от една обмяна на валута между евро и валутата на една от държавите, членки на ЕС или ЕИП, която не е членка на еврозоната, или (iii) евентуални чуждестранни парични преводи, които не се извършват в евро, средствата ще могат да бъдат получени от получателя на-късно до края на четвъртия работен ден след датата на получаване.

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

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

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

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

Анулиране и възстановяване на суми – можете да анулирате трансакцията на място при Агента или като се обадите на 008001114998\*, преди получателят да е получил средствата или за трансакции, базирани на акаянута, докато Western Union не предаде средствата на банката партньор. След анулирането Western Union ще възстанови размера на основната сума, както приспагане приложимата за услугата такса за превода. Възстановяването на средствата обикновено отнема до 10 работни дни. Можете да поискате писмено възстановяването на основната сума по паричен превод с писмо или имейл до WUPSIL, ако плащането от получателя не е направено в срок от 45 дни. Western Union ще възстанови таксата за превода, след като отпратите писмено искане до WUPSIL с писмо или

имейл, ако паричният превод не е бил на разположение на получателя в посочените по-горе срокове, при условие че забавянето е се дължи на формаложорни обстоятелства или условия, които са извън контрола на Western Union (или Агента), както например регулаторни изисквания, неблагоприятни атмосферни условия или проблеми в телекомуникациите. Плащането на някои парични преводи може да бъде забавено в резултат от прилагането на законите на САЩ или други приложими закони.

Ако имате оплакване, смятате, че е била допусната грешка, или имате заплътване въз връзка с услугата, моля свържете се с отделе за обслужване на клиенти: обадете се на 008001114998\* или ни изпратете имейл на [bulgaria.customer@westernunion.com](mailto:bulgaria.customer@westernunion.com), или се свържете с нас чрез сайта [www.westernunion.com/bg](http://www.westernunion.com/bg). Ще прочуем Вашето запитване и ще Ви дадем отговор в рамките на 15 дни. Ако не сте доволни от отговора, имате право да отпратите своето оплакване до Омбудсман за финансови услуги в Ирландия, като изпратите писмо до: to 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Дъблин 2, Ирландия, или се обадете на: +353 1 6620899 или изпратете имейл на: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie), или до местната правителствена служба. Данните за контакт с тези служби могат да бъдат намерени на [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/national-out-of-court-bodies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm).

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

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

ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ И ЗА РАБОТНИТЕ ЧАСОВЕ НА НАШИТЕ ОФИСИ И ПРЕДСТАВИТЕЛИ, МОЛЯ ДА СЕ ОБАДИТЕ НА + 359 2 954 9945 \*\*. Линиите са отворени от понеделник до петък от 08:30 до 17:00 часа.

ЗА ВЪРЪЗКА С ЦЕНТЪРА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ, МОЛЯ ДА СЕ ОБАДИТЕ НА КРАТЪК НОМЕР \*7224 – 24 ЧАСА 7 ДНИ В СЕДИМИЦАТА \*\*\*

\* Безплатнията от стационарни и обществени телефони са безплатни. За мобилни разговори се прилага стандартните такси. Линиите са отворени от понеделник до недела от 7:00 до 00:00 часа.

\*\* Обажанията от стационарни, обществени и мобилни телефони се прилагат стандартни такси.

\*\*\* Цената за обажане е съгласно тарифния Ви план към съответния оператор. Възможно е обажания към кратък номер да не се включват в пакета безплатни минути. Моля проверете тарифния си план.

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

### ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ

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

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

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

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

За законни бизнес цели: Използваме личната Ви информация, за да анализираме и подобрим качеството, бързината и ефикасността на нашите продукти, обекти, услуги, поддръжка и операции, да извършваме административни задочни, необходими при предоставяне на нашите услуги и да спазваме за контрола на рисковете, свързани със сигурността, измамите и идентифицирането, включително разкриване, прегледане и преследване на измамите и кражбите, както и прегодотвратяване на незаконно или забранено използване на нашите услуги. Анализираме

информацията, с която разполагаме, за да разберем подобре клиентите си и техните трансакции, включително с аналитични средства, помагаме си да персонализираме маркетинга си, да съобразим продуктите и услугите си с Вашите нужди и изисквания, а също и да администрираме нашата програма за лоялност.

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

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

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

Съхраняване на лична информация: Вашата лична информация се въз съхраняване в съответствие със законоустановените срокове, свързани се в регламентите за финансовите трансакции, включително свързаните с борбата срещу прането на пари и финансирането на тероризма, както и други закони, отнасящи се до нас. В останалите случаи ще съхраняваме информацията Ви само за колкото време е необходимо за специфични нужди, за които е събрана, за да разрешим въпроси, които можете да имате, или за да защитим нашата правна позиция. Вашите права: Имате право да знаете дали обработваме личната Ви информация и да поискате от нас безплатно копие на информацията си. Имате право да поискате структурирано и машинно четливо копие на определена информация, която сте ни съобщили за цели, с които сте се съгласили или в случаите, в които използването от наша страна на тази информация се изисква за договор с Вас. Ние може да поискате от Вас разумна такса, за да Ви предоставим информацията, или да не изпълним искането Ви, ако то е явно необосновано или прекомерно. Вие имате право да спрете да получавате от нас маркетинговите съобщения. Имате право да поискате от нас да коригираме информацията си за Вас, която е невялна, неточна или остряла. При някои обстоятелства имате право да поискате от нас да изтрием известна информация за Вас, да ограничим използването на информацията Ви за определени цели, а също, когато я използваме за законни бизнес цели, да се протипосоставите на използването ѝ в някои случаи. В случаите, в които сте се съгласили да обработваме личната Ви информация, имате право по всяко време да оттеглите съгласието си. Когато получим искане, ние може да поискате от Вас допълнителна информация, за да удостовериаме самоличността Ви. За да упражните тези свои права, моля, свържете се с Western Union на телефон 008001114998, с имейл до [bulgaria.customer@westernunion.com](mailto:bulgaria.customer@westernunion.com) или като посетите нашия уебсайт <https://www.westernunion.com/bg/en/contact-us.html>. Ние не се постаряем да отговорим на Вашето искане в рамките на един месец, но в някои случаи може да се наложи да увеличим този период. Ще се съобразим с искането Ви до степенята, изисквана от приложимото законодателство. Ако имате оплакване въз връзка с начина, по който Western Union реагира на Вашето искане, спадящо към този разгле, или начина, по който използва личната Ви информация, молим Ви да изпратите писмено оплакването си на адрес Unit 9 Richview Office Park, Clonskeagh, Dublin 14, Ireland. Ние ще разследваме оплакването Ви и в повечето случаи ще Ви отговорим писмено в рамките на 30 дни от получаването му. Ако не сте удовлетворени, можете да подадете оплакване до надзорния орган въз Вашата държавя. Можете също да се свържете с нашия отговорник по защита на данните чрез [privacy@westernunion.com](mailto:privacy@westernunion.com).

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