

Die Allgemeinen Bedingungen für Western Union® Digital Banking Geldtransferdienste sind aus Gründen der leichteren Lesbarkeit nicht geschlechterspezifisch formuliert und gelten in gleicher Weise für alle Geschlechter.

ES IST WICHTIG, DASS SIE UNSERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DURCHGELESEN UND VERSTANDEN HABEN, BEVOR SIE SICH DAMIT EINVERSTANDEN ERKLÄREN. SIE ENTHALTEN EINSCHRÄNKUNGEN UNSERER VERPFLICHTUNGEN IHNEN GEGENÜBER SOWIE EINSCHRÄNKUNGEN UND AUSSCHLÜSSE UNSERER HAFTUNG IHNEN GEGENÜBER FÜR VERLUSTE, DIE IHNEN DURCH WESTERN UNION DIGITAL BANKING GELDTRANSFERS ENTSTEHEN. ENTSPRECHENDE VERTRAGSBESTIMMUNGEN SIND DURCH FETTSCHRIFT HERVORGEHOBEN.

In unseren Geschäftsbedingungen werden folgende Begriffe verwendet:

- a. "**Geschäftstag**" bezieht sich auf einen Tag, der kein Samstag und kein Sonntag ist und an dem die Banken in Wien, Österreich, für das Kundengeschäft geöffnet sind;
- b. "**Verbotener Zweck**" bezieht sich auf jeden unrechtmäßigen Zweck; auf die Tätigkeit oder den Empfang von Zahlungen für Glücksspieldienste, Jetons oder Glücksspieldarlehen, auf die Tätigkeit einer Zahlung an sich selbst als Empfänger, um Bonität nachzuweisen (Betrugsrisiko), die Erstellung multipler Profile oder auf den Versand oder Empfang von Geldbeträgen im Namen einer anderen Person;
- c. "**Empfänger**" bezieht sich auf die Person, die als Begünstigte eines Geldtransfers im Rahmen des Western Union® Digital Banking Geldtransferdienstes angegeben wurde (unabhängig davon, ob dieser Transfer von einem Auftraggeber in der App, über den Western Union-Onlinedienst oder von einer Person über einen anderen Geldtransferdienst veranlasst wurde);
- d. "**Auftraggeber**" bezieht sich auf die Person, die die Durchführung eines Geldtransfers über den Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst durch den Abschluss einer separaten Vereinbarung über die App veranlasst hat;
- e. "**Transaktion**" bezieht sich auf jeden Geldtransfer, den Sie über den Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst durch den Abschluss einer separaten Vereinbarung über die App veranlassen;
- f. "**Western Union**", "**wir**", "**unser**" oder "**uns**" bezieht sich auf Western Union International Bank GmbH und Western Union International Limited und in den Vertragsbestimmungen in Klausel 9 und in Verweisen auf „Fahrlässigkeit oder Betrug unsererseits“ sind zudem verbundene Unternehmen oder Vertriebspartner der Western Union eingeschlossen, wenn diese Aufgaben übernehmen, die andernfalls von Western Union zur Bereitstellung des Western Union® Digital Banking Geldtransferdienstes durchgeführt werden müssten;
- g. "**Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst**" bezieht sich auf Geldtransferdienste, die von uns durch den Abschluss einer separaten Vereinbarung über die App bereitgestellt werden;

h. "**App**" bezieht sich auf die Mobile Anwendung Western Union Digital Banking von Western Union, die von uns unter anderem zur Bereitstellung von Western Union® Digital Banking Geldtransferdiensten betrieben wird; und

i. "**Sie**", "**Ihnen**" oder "**Ihr**" bezieht sich auf jede Person, die als Auftraggeber die Western Union® Digital Banking Geldtransferdienste nutzt.

j. "**mWallet**" ist ein elektronisches Konto, das mit dem Mobiltelefon einer Person verbunden ist und auf dem Geld elektronisch eingezahlt und wie Bargeld verwendet werden kann.

1. ÜBER UNS

1.1. Der Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst wird von der Western Union International Bank GmbH („WUIB“) in Zusammenarbeit mit Western Union International Limited erbracht. WUIB ist eine in Österreich unter der Firmenbuchnummer (FN) 256184t beim Handelsgericht Wien eingetragene Gesellschaft mit dem Sitz in The Icon Vienna (Tower 24), Wiedner Gürtel 13, A-1100 Vienna. Ihre Datenverarbeitungsregisternummer (DVR-Nummer) lautet 2111221. Die Western Union International Limited ist eine in Irland eingetragene Gesellschaft (Nummer: TO 372428) mit Sitz in Richview Office Park, Unit 9, Clonskeagh, Dublin 14, Irland.

1.2. WUIB kann über die App oder die Nummer +496990235063 kontaktiert werden.

1.3. WUIB wird von der Österreichischen Finanzmarktaufsicht („**Finanzmarktaufsicht**“), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, Telefonnummer +43 1 249 59, überwacht. Weitere Angaben hinsichtlich der Finanzmarktaufsicht sind auf der Internetseite www.fma.gv.at erhältlich.

2. ÜBER UNSERE DIENSTLEISTUNGEN

2.1. Mit dem Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst bietet Western Union Geldtransferdienste als separate Dienstleistung und auf individueller Basis national und international an. Sie müssen volljährig sein, um den Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst nutzen zu können. Jedem Geldtransfer wird eine eigene Identifikationsnummer zugeteilt, die sogenannte Money Transfer Control Number oder „MTCN“.

2.2. Durch Ausfüllen und Bestätigung der für einen Geldtransfer erforderlichen Informationen, und durch die Annahme dieser Geschäftsbedingungen erteilt der Auftraggeber der WUIB den Auftrag, einen konkreten Geldtransfer durchzuführen. Jeder einzelne Auftrag stellt einen gesonderten Vertrag zwischen WUIB und dem Auftraggeber dar, der auf die Durchführung eines konkreten Geldtransfers beschränkt ist. Zwischen Ihnen und uns wird zu keinem Zeitpunkt ein Rahmenvertrag geschlossen, der uns dazu verpflichtet, einzelne und aufeinanderfolgende Geldtransfers durchzuführen. Der Auftraggeber hat den Empfänger selbst über den Geldtransfer zu informieren. Des Weiteren bestätigen Sie und erklären sich einverstanden, dass der Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst getrennt angeboten wird und dass er unabhängig ist von allen anderen Rahmenverträgen, die Sie mit uns in Bezug auf andere von uns angebotene Dienstleistungen abgeschlossen haben.

2.3. Vorbehaltlich gesetzlicher oder behördlicher Erfordernisse verpflichten wir uns, den Geldbetrag spätestens am Ende jenes Tages, der dem Tag des Eingangszeitpunktes („**Eingangstag**“)

folgt, zur Behebung durch den Empfänger bereitzustellen. Der Eingangszeitpunkt ist jener Zeitpunkt, zu dem der zu transferierende Geldbetrag und die mit dem Transfer verbundenen Gebühren bei uns eingehen.

2.4. Für Geldtransfers (i) außerhalb des EWR, oder (ii) bei denen mehr als eine Währungsumrechnung zwischen dem Euro und der Währung eines nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden Mitgliedstaats der Europäischen Union oder EWR-Vertragsstaates stattfindet, oder (iii) die nicht in Euro ausgezahlt werden, wird der Geldbetrag spätestens am Ende des vierten Tages nach dem Eingangstag zur Behebung durch den Empfänger bereitgestellt.

2.5. Normale Geldtransfers können in der Regel binnen Minuten abgeholt werden, abhängig von den Geschäftszeiten des örtlichen Vertriebspartners. In bestimmten Ländern kann es zu Verzögerungen und anderen Beschränkungen kommen. Einzelheiten erfahren Sie unter der kostenlosen Telefonnummer, die in Punkt 1.2 dieser Geschäftsbedingungen angegeben ist.

2.6. Der Western Union® Digital Banking Geldtransfersdienst bietet verschiedene Optionen zum Erhalt von Geldmitteln, einschließlich Barauszahlung in einer Zahlungsstelle, eine Zahlung direkt auf ein Bankkonto oder ggf. auf ein Mobiltelefon. Um den Geldbetrag in bar ausgezahlt zu bekommen, muss jeder Empfänger urkundlich Beweis über seine Identität und alle von Western Union angeforderten Angaben über den Geldtransfer, einschließlich des Namens des Auftraggebers, des Herkunftslandes, des Namens des Empfängers, den ungefähren Betrag und alle anderen Bedingungen und Voraussetzungen, die an dem Ort des Western Union Vertriebspartners für die Auszahlung von Geldbeträgen zwingend erforderlich sind, z.B. die MTCN (Money Transfer Control Number), erbringen. Barauszahlungen sollen an die Person erfolgen, die Western Union oder der Vertriebspartner für den Erhalt des Geldtransfers nach Prüfung der Identifikationsdokumente als berechtigt erachtet. Barauszahlungen können selbst dann vorgenommen werden, wenn das vom Empfänger ausgefüllte Formular Fehler enthält. Weder Western Union noch seine Vertriebspartner führen einen Vergleich zwischen dem Sende- und dem Empfangsformular durch, um die für den Empfänger angegebene Adresse zu überprüfen. An bestimmten Empfangsorten ist der Empfänger verpflichtet, sich auszuweisen oder eine Testfrage zu beantworten, bzw. beides zu erbringen, um die Geldbeträge in bar ausgezahlt zu bekommen. Testfragen sind kein zusätzliches Sicherheitsmerkmal und können nicht dazu benutzt werden, die Zahlung einer Überweisung zeitlich abzustimmen oder zu verzögern und sind in manchen Ländern verboten. Bei Bankkonto- oder Mobiltelefon-Transaktionen überweist Western Union die Gelder an die vom Absender angegebenen Kontodaten. Falls eine Unstimmigkeit zwischen dem Inhaber der Kontonummer (einschließlich einer Mobiltelefonnummer für Mobiltelefonkonten) und dem Namen des beabsichtigten Zahlungsempfängers besteht, wird die Überweisung der vom Absender angegebenen Kontonummer gutgeschrieben.

2.7. Das jeweils anwendbare Recht verbietet es Unternehmen, die Geld verschicken, mit bestimmten Einzelpersonen oder Ländern Geschäftsbeziehungen zu unterhalten; Western Union ist dazu verpflichtet, alle Transaktionen anhand von Namenslisten, die wir von den Regierungen der Länder und Gebiete, in denen wir Geschäftsbeziehungen unterhalten, einschließlich des Amtes zur Kontrolle ausländischer Vermögenswerte (Office of Foreign Assets Control, OFAC) und der Europäischen Union, zu

überprüfen. Im Fall, dass eine mögliche Übereinstimmung festgestellt wird, überprüft Western Union die Transaktion um zu ermitteln, ob der übereinstimmende Name die Person auf der jeweiligen Liste ist. Gelegentlich müssen Kunden zusätzliche Identifikationsnachweise und andere Informationen erbringen, die die Transaktionen verzögern. Dies ist ein gesetzliches Erfordernis für alle Transaktionen, die durch Western Union durchgeführt werden (einschließlich von Geldtransfers, die außerhalb der US veranlasst wurden und für ein Land außerhalb der US bestimmt sind).

2.8. **Transfergebühren:** Schriftliche Informationen zu unseren dem Auftraggeber für den Geldtransfer angelasteten Gebühren erhalten Sie in der App und wird dem Auftraggeber vor Abschluss des Zahlungsauftrags angezeigt. Die konkreten Gebühren für einen Geldtransfer werden Ihnen angezeigt, wenn Sie in der App im Feld „Jetzt Geld senden“ das Zielland auswählen, den gewünschten Transferbetrag eingeben und „Berechnen“ anklicken. Dem Auftraggeber obliegt die Zahlung aller Gebühren für den Geldtransfer, es sei denn, das anwendbare Recht in dem Empfangsland verlangt eine andere Regelung. In bestimmten Fällen unterliegt die Zahlung des Geldtransfers örtlichen Steuern und Bearbeitungsgebühren. Für Geldtransfers durch Kontoüberweisung können dem Empfänger zusätzliche Gebühren für den Erhalt der Geldbeträge des Auftraggebers über ein Mobiltelefon oder auf ein Bankkonto abgerechnet werden. Geldtransfers sollten an ein örtliches (Empfänger) Währungskonto geschickt werden, da andernfalls die Empfängerbank die Geldbeträge zu ihrem eigenen Umrechnungskurs umrechnen oder die Transaktion zurückweisen kann. Den Vertrag, den der Empfänger mit seinem Mobiltelefonunternehmen, mWallet oder einem anderen Konto-Anbieter abgeschlossen hat, regelt das Konto und bestimmt seine Rechte, Haftung, Gebühren, Verfügbarkeit der Gelder und Kontobeschränkungen. Im Fall von Unstimmigkeiten zwischen der Kontonummer (einschließlich Mobiltelefonnummern für Konten auf Mobiltelefonen) und dem Namen des Empfängers wird der Transfer der vom Auftraggeber angegebenen Kontonummer gutgeschrieben. Western Union kann bei Geldtransfers von oder an ein Konto zusätzliche Gebühren verdienen. Western Union übernimmt weder gegenüber dem Auftraggeber noch gegenüber irgendeinem Kontoinhaber Haftung für Gebühren, für die bei Umrechnung in nicht-örtliche Währungen verwendeten Umrechnungskurse, oder für Handlungen oder Unterlassungen des Bestimmungs- oder Zwischenfinanzdienstleisters.

2.9. Fremdwährungen

a. Geldtransfer-Zahlungen werden normalerweise in der Währung des Ziellandes ausbezahlt (in manchen Ländern ist die Auszahlung ausschließlich in einer alternativen Währung möglich). Alle Währungen werden zum aktuellen Wechselkurs von Western Union umgerechnet. Western Union berechnet ihren Wechselkurs auf Basis der handelsüblichen Interbankkurse zuzüglich einer Marge. Die meisten Wechselkursraten werden mehrmals täglich gemäß den entsprechenden Schlusskursen der globalen Finanzmärkte angeglichen. Der Wechselkurs für einen Geldtransfer wird Ihnen angezeigt, wenn Sie in der App im Feld „Jetzt Geld senden“ das Zielland auswählen, den gewünschten Transferbetrag eingeben und „Berechnen“ anklicken.

b. Die Währung wird zum Zeitpunkt des Transfers konvertiert und der Empfänger wird den ausländischen Währungsbetrag, wie er auf diesem Formular angegeben ist, erhalten. Allerdings schreiben in einigen Ländern örtliche Bestimmungen vor, dass

Geldtransfers nur zu dem Zeitpunkt der Auszahlung konvertiert werden können. Im Fall, dass der Auftraggeber den Geldbetrag in eines dieser Länder schickt, ist der oben angegebene Wechselkurs nur als Schätzung zu verstehen und der tatsächliche Wechselkurs wird zum Zeitpunkt der Zahlung festgelegt. Vertriebspartner von Western Union können den Empfängern anbieten, den Geldbetrag in einer anderen Währung als der vom Auftraggeber gewählten, zu erhalten. In diesen Fällen, kann Western Union (oder seine Vertriebspartner, Mobiltelefonanbieter oder Kontoanbieter) zusätzlich Geld durch Umwechslung des Geldbetrags des Auftraggebers in die vom Empfänger gewählte Währung verdienen. Im Fall, dass der Auftraggeber eine Zahlungswährung wählt, die von der nationalen Währung des Ziellandes verschieden ist, besteht die Möglichkeit, dass die gewählte Zahlungswährung nicht in allen Zahlungsstellen dieses Landes erhältlich ist, oder dass sie nicht in ausreichend geringen Beträgen, um den gesamten Betrag des Geldtransfers zu zahlen, bereitsteht. In diesem Fall kann der Vertriebspartner den gesamten oder einen Teil des Geldtransfers des Auftraggebers in der nationalen Währung zahlen. Western Unions Wechselkurs kann im Vergleich zu öffentlich gemachten kommerziellen Wechselkursen, welche in Transaktionen zwischen Banken oder anderen Finanzinstituten verwendet werden, weniger günstig sein. Alle Abweichungen zwischen dem Wechselkurs, der den Kunden angeboten wird und dem von Western Union erhaltenen Wechselkurs, werden von Western Union (und, in bestimmten Fällen, von ihren Vertriebspartnern, Mobiltelefonanbietern oder Kontoanbietern), zusätzlich zu den Transaktionsgebühren, einbehalten. Zusätzliche Informationen über Wechselkurse für bestimmte Zielländer können über die unten angegebene kostenfreie Telefonnummer oder in der App eingeholt werden.

3. UNSERE VERANTWORTUNG IHNEN GEGENÜBER

3.1 Wir erklären uns bereit, Ihnen die Geldtransfers gemäß diesen Geschäftsbestimmungen in der Form von Einzelzahlungen und die damit verbundenen Informationen bereitzustellen und dabei angemessene Sorgfalt walten zu lassen.

3.2 Wir sind nicht verpflichtet, erteilte Aufträge auszuführen und haften Ihnen in keinem Fall, wenn wir die Durchführung einer Transaktion ablehnen und unsere Leistungserbringung zurückziehen, beenden oder in irgendeiner Weise einschränken. Diese Geschäftsbedingungen gelten jedoch für jeden von uns angenommenen Auftrag.

3.3. Wir übernehmen Ihnen gegenüber keinerlei Verantwortung für:

- a. die Waren oder Dienste, die Sie über den Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst bezahlen, insbesondere nicht deren Lieferung;
- b. Fehlfunktionen bei Kommunikationseinrichtungen, die nicht von uns kontrolliert werden;
- c. Datenverlust oder Verzögerungen bei der Übertragung, die durch die Nutzung eines Internetdienst-Anbieters oder die Verwendung eines Browsers oder anderer Software verursacht wurden, die nicht von uns kontrolliert werden;
- d. Viren, die von Dritten stammen;
- e. Fehler in der App oder bei dem Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst durch unvollständige oder falsche Informationen, die durch Sie oder Dritte bereitgestellt wurden;

- f. unautorisiertes Verwenden oder Abfangen von Informationen vor dem Eintreffen in der App; oder
- g. unautorisierte Nutzung von oder unautorisierte Zugriff auf Daten in Verbindung mit Ihnen oder Ihren Transaktionen, die von uns verwaltet werden es sei denn, eine solche Nutzung oder ein solcher Zugriff erfolgt durch unsere Fahrlässigkeit.

3.4. Unabhängig von etwaigen vorhergehenden Vereinbarungen zur Veranlassung eines Geldtransfers haben wir keinerlei Verpflichtung Ihnen gegenüber, einen Geldtransfer zu veranlassen oder durchzuführen, wenn:

- a. wir nicht in der Lage sind, einen ausreichenden Nachweis Ihrer Identität einzuholen;
- b. wir Grund zur Annahme haben, dass die Transaktionsinformation fehlerhaft, unautorisiert oder gefälscht ist; oder
- c. Sie uns falsche oder unvollständige Informationen bereitstellen oder Ihre Transaktionsinformationen nicht früh genug bei uns eintreffen, um die rechtzeitige Durchführung des angeforderten Geldtransfers zu gewährleisten.

Wir übernehmen keinerlei Haftung für Schäden, die durch die Nichtauszahlung oder verspätete Auszahlung einer Überweisung an einen Empfänger, für die wir gemäß Punkt 7 haften, oder durch das Scheitern der Durchführung einer Transaktion im Rahmen des Western Union® Digital Banking Geldtransferdienstes aufgrund der oben genannten Ursachen entstanden sind.

3.5. Wir sind berechtigt, Ihnen die Nutzung des Western Union® Digital Banking Geldtransferdienstes (teilweise oder vollständig) zu verweigern, wenn diese Nutzung einen Verstoß gegen Richtlinien von Western Union (einschl. Richtlinien zur Vorbeugung von Betrug, Geldwäsche oder der Finanzierung von Terrorismus) und/oder gegen ein geltendes Gesetz, einen Gerichtsbeschluss oder eine Bestimmung einer Aufsichts- oder Regierungsbehörde, oder eines sonstigen Organs, deren Rechtsprechung wir unterliegen, darstellt, oder wenn wir einen solchen Schritt als notwendig erachten, um unsere eigenen Interessen zu schützen. Wenn wir Ihnen die Nutzung des Western Union® Digital Banking Geldtransferdienstes (teilweise oder vollständig) wegen einer der oben genannten Gründe verweigert haben, werden wir Sie möglichst davon verständigen und auch begründen, warum wir dies getan haben, es sei denn, dies ist uns aus rechtlichen Gründen nicht gestattet.

3.6. Wir sind berechtigt, den Betrieb der App oder des Western Union® Digital Banking Geldtransferdienstes teilweise oder vollständig einzustellen, wenn wir dies aufgrund von Umständen, die sich unserem Einfluss entziehen, nach eigenem Ermessen für angebracht halten („**Ereignisse außerhalb unseres Herrschaftsbereichs**“). Wenn die durch die App oder den Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst bereitgestellten Dienste aus irgendeinem Grund unterbrochen werden sollten (ob durch uns, einen Drittanbieter oder auf andere Weise), werden wir angemessene Maßnahmen treffen, um die Dauer der Unterbrechung so kurz wie möglich zu halten.

3.7. Die Kommunikation mit Ihnen erfolgt in der Regel über die App, per E-Mail und per Push-Nachricht. Dies hat jedoch keinerlei Auswirkung auf Ihr Recht, unter bestimmten Umständen auf andere Weise mit uns in Kontakt zu treten (siehe Klausel 1.2 oben).

4. IHRE VERANTWORTUNG UNS GEGENÜBER.

4.1. Sie erklären sich bereit, unsere Gebühren (siehe dazu näher Punkt 2.8 oben) für jeden Geldtransfer zu bezahlen, den Sie im Rahmen des Western Union® Digital Banking Geldtransferdienstes durch den Abschluss einer separaten Vereinbarung über die App veranlassen.

4.2. Sie müssen den Grundbetrag einer Überweisung sowie unsere Gebühren von Ihrem Bankkonto bezahlen. Sie erklären sich damit einverstanden, dass der Grundbetrag der Überweisung und unsere Gebühren für die entsprechende Transaktion von Ihrem Bankkonto an uns überwiesen wird, bevor wir die Überweisung oder eine andere Transaktion durchführen. Sie werden vor Ihrer endgültigen Autorisierung der Transaktion über den genauen Betrag informiert, mit dem Ihr Bankkonto belastet wird.

4.3. Sie erklären sich damit einverstanden und bestätigen Folgendes:

- a. Die im Zuge eines Geldtransfers gemachten Angaben sind wahr, exakt, aktuell und vollständig;
- b. Sie dürfen die Transaktionsdaten (Geldbetrag, Ihren Namen, Ihr Land, Name des Empfängers und MTCN) ausschließlich dem Empfänger zur Kenntnis bringen. Sie sind verpflichtet darauf zu achten, dass diese Daten nicht von Dritten ausgespäht werden können. Wir empfehlen Ihnen, Geld nur an Ihnen bekannte Personen zu transferieren;
- c. Sie werden den Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst nicht für illegale Zwecke nutzen;
- d. Sie werden den Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst nicht für verbotene Zwecke nutzen;
- e. Sie werden im Rahmen des Western Union® Digital Banking Geldtransferdienstes keine Geldtransfers veranlassen, die gegen diese Geschäftsbedingungen oder gegen andere Nutzungseinschränkungen oder Nutzungsbestimmungen verstoßen, die in der App beschrieben sind.

4.4. Wenn Sie von einem Verlust, Diebstahl, Kopie, missbräuchlichen oder unautorisierten Verwendung von Transaktionsdaten (siehe dazu oben Punkt 4.3.b) Kenntnis erlangen, wenn Sie der Auffassung sind, dass wir eine Transaktion getätigt haben, zu deren Durchführung Sie uns nicht autorisiert haben oder wenn Sie der Auffassung sind, dass wir eine Transaktion nicht oder fehlerhaft ausgeführt haben, müssen Sie uns unverzüglich unter xxx (gebührenfrei von [Land]) anrufen und uns dies mitteilen, sobald Sie Kenntnis von dem Sachverhalt erlangen. Wir werden dann Ermittlungen einleiten.

4.5. Sie erklären sich damit einverstanden und bestätigen, dass wir die Angaben zu Ihrer Person und zu den Diensten, die wir Ihnen bereitstellen, gegebenenfalls an Aufsichts- oder Regierungsbehörden bzw. deren Organe weitergeben dürfen, wenn

- a. wir gesetzlich dazu verpflichtet sind; oder
- b. wir der Ansicht sind, dass eine solche Offenlegung der Vorbeugung von Betrug, Geldwäsche oder anderen kriminellen Aktivitäten dienlich sein kann.

5. KUNDENDIENST, BESCHWERDEN

Wenn Sie Fehler entdecken oder Probleme in der App oder mit dem Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst haben, kontaktieren Sie uns über die App oder per Telefon (+496990235063 oder schreiben Sie uns an:

Western Union Deutschland
Lithuania UAB
J. Balcikonio Str 7,
Vilnius, Litauen LT-08247

6. DATENSCHUTZ.

Western Union verwendet und verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten gemäß unserer Datenschutzrichtlinie, der Sie hiermit ausdrücklich zustimmen. Wir sind berechtigt, jederzeit Änderungen an unserer Datenschutzrichtlinie vorzunehmen.

7. HAFTUNG

A. Unautorisierte Transaktionen

7.1. Wir haften Ihnen unter Umständen, wenn wir für Sie eine Transaktion durchführen, zu deren Ausführung Sie uns nicht autorisiert haben. Mit Ausnahme von Fällen, in denen Sie keine Haftung für eine nicht durch Sie autorisierte Transaktion gemäß Punkt 7.2 oder 7.3 trifft, erstatten wir Ihnen die Transaktion umgehend, jedoch spätestens am Ende des Geschäftstages, der auf den Tag folgt, an dem wir darüber in Kenntnis gesetzt wurden, dass die einschlägige Transaktion nicht autorisiert war oder anderweitig von der unautorisierten Transaktion Kenntnis erlangt haben. Wir haben in diesem Falle keinen Anspruch auf Ersatz unserer Kosten gegen Sie. Wenn begründete Hinweise auf betrügerische Aktivitäten Ihrerseits vorliegen, ruht unsere Verpflichtung zur Erstattung, solange weitere Ermittlungen andauern. Wir werden diese Ermittlungen unverzüglich einleiten.

7.2. Sie haften unter Umständen mit einem Höchstbetrag von EUR 50 für Verluste, die

- a. eine Folge unautorisierter Transaktionen aufgrund des Verlusts, Diebstahls oder anderweitigem Nichtvorhandenseins von Transaktionsdaten (siehe obige Ziffer 4.3.b) oder
- b. eine Folge einer missbräuchlichen Verwendung von Transaktionsdaten durch Sie sind.

7.3. Wir machen keine Ansprüche nach Ziffer 7.2 gegen Sie geltend, wenn es Ihnen nicht möglich war, den Verlust, Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung der Transaktionsdaten festzustellen oder wenn der Verlust der Transaktionsdaten von einem Arbeitnehmer oder Erfüllungsgehilfen, der für uns oder eine unserer Zweigniederlassungen tätig war, oder von einem von uns beauftragten externen Dienstleister verursacht wurde.

7.4. Ihre Haftung für Verluste aus einer nicht autorisierten Transaktion ist nicht gemäß Ziffer 7.2 auf einen Höchstbetrag von EUR 50 begrenzt, wenn Sie arglistig gehandelt haben oder zu der missbräuchlichen Verwendung von Transaktionsdaten vorsätzlich oder grob fahrlässig beigetragen haben. In diesen Fällen haften Sie für den gesamten Schaden, der durch die nicht autorisierte Transaktion entsteht. Grobe Fahrlässigkeit liegt insbesondere dann vor, ohne darauf beschränkt zu sein, wenn Sie uns nicht unverzüglich über den Verlust der Transaktionsdaten in Kenntnis setzen oder Sie die Transaktionsdaten nicht sicher aufbewahren oder diese gegenüber Dritten offenlegen.

7.5. Mit Ausnahme von Fällen, in denen Arglist Ihrerseits vorliegt, haften Sie uns nicht:

- a. für Verluste, die durch eine nicht autorisierte Nutzung von Transaktionsdaten entstehen, nachdem wir gemäß Ziffer 4.4 in Kenntnis gesetzt wurden;
- b. wenn wir nicht sichergestellt haben, dass unsere Kontaktpunkte Ihnen zur Verfügung stehen, damit Sie uns gemäß Ziffer 4.4 in Kenntnis setzen können.

B. Nicht korrekt durchgeführte Transaktionen und nicht durchgeführte Transaktionen

7.6. Unter Umständen haften wir Ihnen, wenn wir für Sie eine Transaktion, zu deren Durchführung Sie uns autorisieren, nicht korrekt oder überhaupt nicht durchführen, soweit Sie kein Verschulden trifft. Ein Verschulden durch Sie liegt unter anderem, jedoch nicht ausschließlich, dann vor, wenn einer der in Ziffer 4.3 genannte Gründe vorliegt. Das bedeutet, dass wir Ihnen im Falle einer nicht durchgeführten oder nicht korrekt durchgeführten Transaktion den Transaktionsbetrag erstatten (in dem Maße, in dem die Transaktion nicht oder nicht korrekt durchgeführt wurde). Sie haben Anspruch auf Rückerstattung sämtlicher Gebühren und Zinsen, soweit diese im Zusammenhang mit einer nicht durchgeführten oder nicht korrekt durchgeführten Transaktion belastet wurden oder entstanden sind.

7.7. Soweit wir oder eine zwischengeschaltete Stelle Gebühren für eine nicht durchgeführte oder nicht korrekt durchgeführte Transaktion erhoben haben und die Gebühren von dem Betrag abgezogen wurden, der dem Empfänger im Rahmen der Transaktion zustand, werden wir dem Empfänger unverzüglich die Beträge rückerstatten, die ihm im Hinblick auf diese Gebühren belastet wurden.

7.8. Jedwede weitere Haftung, die wir Ihnen nach Ziffer 7.6 schulden würden, ist ausgeschlossen, soweit:

- a. wir nachweisen können, dass der Transaktionsbetrag zur rechten Zeit von dem Zahlungsdienstleister des Empfängers in Empfang genommen wurde oder
- b. für die Zwecke von Ziffer 7.6 gilt, dass eine Transaktion als korrekt durchgeführt gilt, wenn es uns gelingt, den Nachweis zu führen, dass die Transaktion in Übereinstimmung mit den Transaktionsdaten durchgeführt wurde, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben. Wenn Sie uns für die Durchführung der Transaktion falsche Daten zur Verfügung gestellt haben, können Sie uns bitten, Ihnen bei der Wiedererlangung der betreffenden Gelder behilflich zu sein. Wir können nicht für den Erfolg dieser Bemühungen garantieren. Wir behalten uns das Recht vor, Ihnen eine Gebühr zu belasten, um unsere angemessenen Kosten in diesem Zusammenhang zu decken.

C. Haftungsausschluss

7.9. **Jedwede weitere Haftung, die wir Ihnen nach Ziffer 7.1 oder 7.6 schulden würden, ist ausgeschlossen, soweit Sie uns nicht innerhalb von 13 Monaten nach Durchführung der Transaktion über die nicht autorisierte oder nicht korrekt durchgeführte Transaktion informieren.**

7.10. **Wir haften weiterhin nicht nach Ziffer 7 für nicht durchgeführte oder nicht korrekt durchgeführte Transaktionen, wenn der Grund hierfür Ereignisse außerhalb unseres Herrschaftsbereichs sind oder uns entsprechende gesetzliche Pflichten treffen.**

7.11. **Wir übernehmen Ihnen gegenüber keine Haftung, soweit die nicht autorisierte oder nicht korrekt durchgeführte Transaktion von einem Dritten oder unter Dritten durchgeführt wurde, die von Ihnen beauftragt wurden, bevor**

Ihre Zahlung für den Transfer oder eine sonstige Transaktion bei uns eingegangen ist. Sie haben sich unverzüglich mit dem einschlägigen Dritten in Verbindung zu setzen und ihn über die Umstände der nicht autorisierten oder nicht korrekt durchgeführten Transaktion in Kenntnis zu setzen.

7.12. **Wir haften nicht für Schäden, die auf ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignissen beruhen, auf die Western Union keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können (die z.B. durch Ereignisse außerhalb unseres Herrschaftsbereichs, Ausfall von Telekommunikationsleitungen, innere Unruhen, Krieg oder sonstige Ereignisse wie beispielsweise Streik oder Aussperrungen verursacht wurden, die wir nicht beeinflussen können). Dies gilt auch für Fälle, in denen Western Union durch anderslautende gemeinschaftsrechtliche, innerstaatliche, gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnungen gebunden ist.**

7.13. **Wir schließen unsere Haftung gegenüber Ihnen nicht aus und begrenzen diese nicht, wenn dies gegen geltendes Recht verstoßen würde. Hierunter fällt die Haftung für Schäden an Leib und Leben, die durch grobe Fahrlässigkeit unsererseits verursacht wurden, für Betrug oder arglistige Täuschung oder für einen Verstoß gegen Ihre gesetzlichen Rechte, wenn es gesetzlich verboten wäre, die entsprechenden gesetzlichen Rechte im Hinblick auf den Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst auszuschließen oder einzuschränken.**

8. GEISTIGES EIGENTUM

Die App und der Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst, der Inhalt und das gesamte damit verbundene bzw. darin enthaltene geistige Eigentum (einschließlich Urheberrechten, Patenten, Datenbankrechten, Warenzeichen und Servicemarken) sind Eigentum von uns, unseren verbundenen Unternehmen oder von Dritten. Alle Rechte an der App und den Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst bleiben unser Eigentum und/oder das Eigentum Dritter. Die App und der Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst dürfen nur zu jenen Zwecken verwendet werden, die durch diese Geschäftsbedingungen gestattet werden oder auf der Webseite beschrieben sind. Sie sind ausschließlich zum Anzeigen und Speichern einer Kopie der Seiten der App für Ihren persönlichen Gebrauch berechtigt. Ohne unsere ausdrückliche schriftliche Genehmigung sind Sie nicht berechtigt, die App, den Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst oder Teile davon zu duplizieren, zu veröffentlichen oder zu verändern, Ableitungen daraus zu erstellen, sich an ihrer Übertragung oder ihrem Verkauf zu beteiligen, sie im World Wide Web zu veröffentlichen oder für einen öffentlichen oder kommerziellen Einsatz anderweitig zu nutzen. Sie sind nicht berechtigt: (a) einen Robot, Spider, Scraper oder ein anderes automatisiertes Programm für den Zugriff auf die App oder den Western Union® Digital Banking Geldtransferdienst zu verwenden; und/oder (b) Hinweise zu Urheberrechten und Warenzeichen sowie andere eigentumsbezogene Angaben zu entfernen oder zu verändern, die in der App (oder gedruckten Seiten der Webseite) angezeigt werden. Der Name Western Union und alle anderen Namen sowie Eigentumsbezeichnungen der Produkte und/oder Dienste von Western Union, die in der App genannt werden, sind unsere exklusiven Marken oder die exklusiven Marken Dritter. Andere

Produkt-, Dienstleistungs- oder Firmennamen, die auf der Webseite erwähnt werden, sind möglicherweise Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer.

9. RÜCKTRITTSRECHT VON EINEM BZW. WIDERRUF EINES GELDTRANSFERS

9.1. Sie haben das Recht, von einem Geldtransferauftrag über die App binnen 14 Tagen zurückzutreten. Der Vertragsrücktritt ist uns gegenüber ausdrücklich und schriftlich in der App, per E-Mail oder postalisch zu erklären. Sie können jedoch nicht mehr zurücktreten, wenn wir den Geldbetrag bereits an den Empfänger ausbezahlt haben, bevor Ihr Rücktritt bei uns eingelangt ist. Wenn Sie Ihr Rücktrittsrecht ausüben, bevor wir den Geldbetrag an den Empfänger ausbezahlt haben, werden wir Ihnen den Transferbetrag rückerstatten und keine Gebühren verrechnen.

9.2. Im Fall eines Widerrufs werden wir Ihnen den Betrag des Geldtransfers zu unserem zum Zeitpunkt der Rückerstattung gültigen Wechselkurs, mindestens jedoch dem Nominalwert des Transferbetrages, erstatten, sofern innerhalb von 45 Tagen die Auszahlung an den Empfänger noch nicht durchgeführt wurde. Die Transfergebühren erhalten Sie in diesem Fall nicht erstattet. Wenn wir den Geldtransferbetrag innerhalb von drei Geschäftstagen nicht für den Empfänger verfügbar machen, erstatten wir Ihnen im Falle Ihres berechtigten Widerrufs den Transferbetrag sowie alle bezahlten Transfergebühren (vorbehaltlich gesetzlicher oder aufsichtsrechtlicher Beschränkungen).

10. VOLLSTÄNDIGE VEREINBARUNG

Diese Geschäftsbedingungen stellen zusammen mit allen anderen, durch Verweis in diese Geschäftsbedingungen eingebundenen Vertragspunkten die vollständige Vereinbarung zwischen Ihnen und uns dar und setzen sämtliche frühere Vereinbarungen, die möglicherweise zwischen Ihnen und uns hinsichtlich des Western Union® Digital Banking Geldtransferdienstes bestehen, außer Kraft.

11. SALVATORISCHE KLAUSEL

Falls eine oder mehrere der Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen aus irgendeinem Grund ungültig, gesetzeswidrig oder nicht durchsetzbar sein sollten, bleiben die restlichen Bestimmungen dennoch gültig und in Kraft.

12. BESCHWERDEN, GELTENDES RECHT, GERICHTSSTAND

12.1. Bitte wenden Sie sich an den Kundenservice, wenn Sie der Meinung sind, dass bei Ihrem Transfer ein Fehler aufgetreten ist, oder Sie eine Anfrage zum Service haben oder eine Beschwerde vorbringen möchten:

- ✓ kontaktieren Sie uns über die App; oder
- ✓ unter der Rufnummer +496990235063.

Innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Eingang bei uns erhalten Sie eine Bestätigung Ihrer Beschwerde. Wir untersuchen Ihre Anfrage und informieren Sie regelmäßig über die Fortschritte der Untersuchung. Die Bestätigung enthält das Datum des Eingangs zzgl. einer Referenznummer, die bei allen zukünftigen Korrespondenzen mit uns verwendet werden muss. Wir bemühen uns immer, Ihr Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten, und wenn das nicht möglich ist, senden wir Ihnen innerhalb von fünf Geschäftstagen eine schriftliche Bestätigung. Wir bemühen uns,

die meisten Beschwerden innerhalb von 15 Geschäftstagen beizulegen und wenn das nicht möglich ist, kontaktieren wir Sie regelmäßig und halten Sie über unsere Fortschritte auf dem Laufenden. Sobald wir den Sachverhalt kennen und unsere Ermittlungen abgeschlossen haben, erhalten Sie spätestens nach 35 Geschäftstagen unsere endgültige Antwort, die unser Ergebnis darlegt und unsere endgültige Stellungnahme erläutert.

Wenn Sie mit der von dem Kreditinstitut vorgeschlagenen Lösung nicht einverstanden sind, haben Sie das Recht, sich an folgende Stellen zu wenden:

- ✓ die Online-Streitschlichtung (Online Dispute Resolution, ODR), die eine einfache, effiziente, schnelle, preiswerte und außergerichtliche Lösung für Streitigkeiten in Verbindung mit Online-Transaktionen anbietet. Besuchen Sie die Website <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- ✓ Sie können Ihre Beschwerde auch der Schlichtungsstelle der Kreditwirtschaft einlegen (www.bankenschlichtung.at).

12.2. Auf die vorliegenden Geschäftsbedingungen ist österreichisches Recht mit Ausnahme seiner Kollisionsnormen anwendbar. Erfüllungsort ist Wien. Wenn Sie Verbraucher und in Deutschland ansässig sind, können Sie sich auch auf die zwingenden Vorschriften der deutschen Verbraucherschutzgesetzgebung berufen.

12.3. Als Gerichtsstand wird bei Verträgen, die nicht mit Verbrauchern im Sinne des § 1 österreichisches Konsumentenschutzgesetz (KSchG) abgeschlossen werden, Wien, Innere Stadt, vereinbart. Wenn Sie Verbraucher sind, können Sie Verfahren im Hinblick auf Ansprüche oder Streitigkeiten (einschließlich außervertraglicher Ansprüche oder Streitigkeiten) aus oder im Zusammenhang mit den vorliegenden Geschäftsbedingungen entweder vor den Gerichten an Ihrem gewöhnlichen Aufenthaltsort oder vor den österreichischen Gerichten anstrengen. Wenn Sie Verbraucher sind, reichen wir Klagen gegen Sie bei den Gerichten an Ihrem gewöhnlichen Aufenthaltsort, Ihrem Wohnsitz oder Ihrem Beschäftigungsort ein.

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.
- i. **"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. 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: +496990235063.

1.3. WUIB 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 is available on the Internet at www.fma.gv.at.

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 +496990235063 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 (+496990235063) or write to us at:

**Western Union Germany
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 50 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 50 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; or
- b. if We did not ensure that Our contact facilities were available 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 insofar as the funds have not been paid out to the Receiver within 45 days. In this case the transfer fees will not be refunded. If We do not make the funds available for collection by the Receiver within three Business Days, 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 +496990235063.

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/>
- ✓ Or you can file a complaint with the bank mediation service (www.bankenschlichtung.at).

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 German resident consumer, You will also benefit from any mandatory provisions of German 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 Your habitual residence or the courts of Austria. If You are a consumer, We will bring legal proceedings against You in the courts of Your habitual residence, Your regular place of abode or Your place of employment.