

## TERMINI E CONDIZIONI PER SERVIZI DIGITAL BANKING MONEY TRANSFER DI WESTERN UNION®

Per vostra facilità di lettura, queste Condizioni Generali non sono redatte in modo specifico per determinate categorie di genere e si applicano senza alcuna disparità di trattamento a tutte le categorie di genere.

È IMPORTANTE CHE LEI LEGGA E COMPRENDA LE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PRIMA DELLA RELATIVA ACCETTAZIONE. TALI CONDIZIONI PREVEDONO LIMITAZIONI IN ORDINE ALL'AMBITO DI APPLICAZIONE DEI NOSTRI OBBLIGHI NEI SUOI CONFRONTI, NONCHÉ LIMITAZIONI ED ESENZIONI RELATIVE ALLA NOSTRA RESPONSABILITÀ PER I DANNI EVENTUALMENTE DERIVANTI DALL'UTILIZZO DEL SERVIZIO DI WESTERN UNION DIGITAL BANKING MONEY TRANSFER. TALI DISPOSIZIONI SONO EVIDENZIATE IN GRASSETTO.

Alle presenti Condizioni Generali di contratto trovano applicazione le seguenti definizioni:

- a. **"Giorno lavorativo"** si riferisce a un giorno che non è un sabato o una domenica e in cui le banche sono aperte per le normali attività a Vienna, Austria;
- b. **"Scopo Vietato"** indica un qualsiasi scopo contrario alla legge, quale effettuare o ricevere pagamenti connessi al gioco d'azzardo, fiche o crediti di gioco, eseguire pagamenti verso se stesso in qualità di Beneficiario al fine di provare la propria solidità finanziaria (i.e. RISCHIO DI FRODE); o creare uno o più profili, trasmettere o ricevere danaro per conto di terzi;
- c. **"Beneficiario"** indica il soggetto designato quale destinatario della rimessa di denaro in base al Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® (a prescindere dal fatto che la rimessa sia effettuata dal Mittente App, tramite il Servizio Western Union on line o da un diverso soggetto attraverso un altro servizio di Money Transfer);
- d. **"Mittente"** indica il soggetto che ha effettuato l'operazione di Money Transfer attraverso il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® stipulando un accordo separato tramite l'App;
- e. **"Operazione"** indica ogni rimessa di denaro Lei ha effettuato attraverso il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® stipulando un accordo separato tramite l'App.
- f. **"Western Union", "Noi", o "Nostro"** indica Western Union International Bank GmbH e Western Union International Limited; le previsioni di cui all'articolo 9 delle condizioni contrattuali, nonché i riferimenti alla "nostra condotta negligente o fraudolenta" si riferiscono anche a tutte le società associate o agli agenti, nella misura in cui tali soggetti pongano in essere delle attività che altrimenti sarebbero state realizzate da Western Union ai fini della prestazione del Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union®;
- g. **"Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union®"** indica i servizi di rimessa di denaro (Money Transfer) forniti da Western Union stipulando un accordo separato tramite l'App.
- h. **"App"** si riferisce all'applicazione mobile di Western Union Digital Banking utilizzata per fornire il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union®;
- i. **"Lei"** o **"Suo"** indica ogni soggetto che utilizza il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® in qualità di Mittente; e
- j. **"Conto mWallet"** si riferisce a un conto elettronico collegato al telefono cellulare di una persona in cui il denaro può essere depositato elettronicamente e utilizzato allo stesso modo dei contanti.

### 1. CHI SIAMO

1.1. Il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® è prestato da Western Union International Bank GmbH (**"WUIB"**) unitamente a Western Union International Limited. WUIB è una società a responsabilità limitata costituita ai sensi della legge austriaca, con sede legale in The Icon Vienna (Tower 24), Wiedner Gürtel 13, A-1100 Vienna, iscritta presso il registro delle imprese tenuto dalla Camera di Commercio di Vienna, con numero 256184t. Il numero di registrazione di elaborazione dati (EDP) è 2111221. Western Union International Limited è una società costituita ai sensi della legge irlandese (numero di iscrizione presso il registro delle imprese: TO372428) con sede legale in Richview Office Park, Unit 9, Clonskeagh, Dublino 14, Irlanda.

1.2. WUIB può essere contattata tramite l'App o al seguente numero: +390685960176.

1.3. WUIB è sottoposta alla vigilanza dell'Autorità austriaca dei mercati finanziari (*Finanzmarktaufsicht*) (**"Autorità di Vigilanza sui Mercati Finanziari"**), con sede in Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Vienna, numero di telefono +43 1 249 59. Ulteriori informazioni in merito all'Autorità di Vigilanza sui Mercati Finanziari sono disponibili consultando il sito internet [www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at).

### 2. NOSTRI SERVIZI

2.1. Il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® offre servizi di rimessa di denaro (Money Transfer) come servizio separato e su base individuale su basi nazionali e internazionali. Per utilizzare il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® è necessario avere la maggiore età di legge. Ad ogni Operazione di Money Transfer è assegnato un codice identificativo, il Money Transfer Control Number o **"MTCN"**.

2.2. Compilando e approvando le informazioni richieste per effettuare un'Operazione di Money Transfer nonché accettando le presenti Condizioni Generali di contratto, il Mittente ordina a WUIB di eseguire una specifica operazione di Money Transfer. Ogni singolo ordine di rimessa di denaro costituisce un singolo contratto tra WUIB e il Mittente, limitato all'esecuzione di una specifica operazione di Money Transfer. In nessun caso, il singolo ordine determina la stipulazione di un contratto quadro, obbligandoci, per questa via, ad eseguire singole e successive operazioni di rimessa di denaro. Il Mittente dovrà informare il Beneficiario dell'operazione. Inoltre, Lei riconosce e accetta che il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® è offerto separatamente ed è indipendente da qualsiasi altro accordo quadro che possa avere in essere con Noi in merito ad altri servizi da Noi offerti.

2.3. In conformità agli obblighi di legge e regolamentari, ci impegniamo a rendere disponibili al Beneficiario le somme trasferite per la riscossione, al più tardi entro la fine del giorno lavorativo successivo a quello in cui le stesse sono state ricevute (“Giorno di Ricevimento”). Il momento del ricevimento coincide con quello in cui Western Union riceve le somme oggetto di trasferimento e le relative commissioni.

2.4. Per le rimesse di denaro (i) effettuate verso uno Stato non appartenente al SEE o (ii) sottoposte a più cambi di valuta fra l'Euro e una moneta diversa di uno Stato Membro dell'Unione Europea o di uno Stato appartenente al SEE o (iii) non riscosse in Euro, le somme oggetto di trasferimento sono messe a disposizione del Beneficiario per la riscossione al più tardi alla fine del quarto giorno successivo al Giorno di Ricevimento.

2.5. Nel caso di rimesse di denaro “ordinarie” le somme sono in genere messe a disposizione del Beneficiario per la riscossione entro pochi minuti, sulla base degli orari lavorativi di ciascun punto vendita di Western Union. In taluni Stati il servizio di Money Transfer può subire ritardi o essere soggetto ad ulteriori restrizioni. Per maggiori informazioni, si prega di contattare il numero verde indicato al punto 1.2 delle presenti Condizioni Generali di contratto.

2.6. Il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® offre varie opzioni per la riscossione delle somme, inclusa la disponibilità di contanti presso un agente, l'invio diretto a un conto corrente bancario o a un telefono cellulare, se disponibile. Laddove le somme debbano essere liquidate in contanti, il Beneficiario è tenuto a fornire adeguata prova della propria identità, in aggiunta a tutti i dettagli dell'operazione richiesti da Western Union in relazione alla remessa di denaro, nello specifico il nome del Mittente, lo Stato di provenienza delle somme trasferite, il nome del Beneficiario, l'ammontare approssimativo di dette somme, nonché ogni altra condizione o requisito, come ad esempio l'MTCN, che siano obbligatori per l'agente locale di Western Union affinché le somme trasferite possano essere riscosse. Il pagamento delle somme è effettuato a favore del Beneficiario che Western Union o un suo agente reputano legittimato alla riscossione degli importi trasferiti, a seguito del controllo dei relativi documenti di identità. I pagamenti potranno essere effettuati anche qualora i dati forniti dal Beneficiario e relativi all'operazione contengano errori di lieve entità. Né Western Union né i suoi agenti confrontano i recapiti del Beneficiario. In taluni punti vendita, al Beneficiario potrà essere richiesto di fornire prova della propria identità e/o di rispondere a questionari per la riscossione delle somme. Tali questionari, vietati in alcuni paesi, non costituiscono un'ulteriore misura di sicurezza e non possono essere utilizzati per determinare o posticipare il pagamento di una remessa di denaro. Per le operazioni verso un conto corrente bancario o un telefono cellulare, Western Union trasferirà le somme utilizzando i dati bancari forniti dal Mittente. Nel caso di mancata corrispondenza tra il soggetto intestatario del numero di conto (ivi inclusi i numeri di telefono cellulare per i conti telefonici) e il nome del Beneficiario indicato, l'operazione verrà accreditata sul numero di conto indicato dal Mittente.

2.7. Nell'ambito dei servizi di trasferimento di denaro, la legge vigente vieta agli operatori di intrattenere rapporti d'affari con determinati soggetti o paesi; WUIB è pertanto tenuta a monitorare tutte le operazioni, raffrontandole con gli elenchi di nominativi forniti dai governi dei paesi e dei territori in cui operiamo, ivi inclusi l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) del Dipartimento del Tesoro statunitense e l'Unione europea. Qualora dovesse emergere una potenziale corrispondenza, Western Union analizzerà l'operazione per determinare se il nome identificato

corrisponde effettivamente al soggetto individuato nella lista pertinente. A tal fine, Western Union è legittimata a richiedere al Mittente o al Beneficiario designato ulteriori dettagli relativi all'operazione, nonché prove della loro identità, determinando un possibile ritardo nell'esecuzione dell'operazione. Quanto sopra costituisce un obbligo di legge per tutte le operazioni effettuate da Western Union (ivi incluse le rimesse provenienti e destinate al di fuori degli Stati Uniti).

2.8. Commissioni per la remessa: nell'App sono disponibili informazioni in merito alle modalità con cui Western Union addebita al Mittente il costo relativo alla remessa di denaro. Tali informazioni sono consultabili dal Mittente prima del completamento dell'ordine di trasferimento. Le specifiche commissioni per la remessa di denaro sono indicate nella sezione “Invia denaro ora” nell' App. Basta selezionare il Paese di destinazione, inserire l'importo da trasferire e cliccare su “Calcola”. Il Mittente calcola l'ammontare totale delle commissioni necessarie a completare la remessa di denaro, a meno che la legge applicabile del Paese di destinazione non preveda diversamente. Al Beneficiario potrebbero essere addebitate commissioni aggiuntive per il ricevimento delle somme trasferite dal Mittente mediante il servizio ABMT (Account Based Money Transfer), il telefono cellulare o attraverso un conto corrente bancario. Le rimesse di denaro dovrebbero essere effettuate su un conto denominato nella valuta locale (del Beneficiario), altrimenti l'istituto ricevente (presso il quale il Beneficiario possiede il proprio conto corrente) può convertire le somme al proprio tasso di cambio, ovvero rifiutare la remessa di denaro. L'accordo fra il Beneficiario e il proprio provider di servizi di telefonia mobile, il gestore del Conto Mwallet o altro fornitore disciplina il conto e determina i diritti, gli obblighi, le commissioni applicabili, le somme disponibili e le limitazioni previste. Nel caso di mancata corrispondenza tra il soggetto intestatario del numero di conto (ivi inclusi i numeri di telefono cellulare per i conti telefonici) e il nome del Beneficiario indicato, l'operazione verrà accreditata sul numero di conto indicato dal Mittente. Western Union può addebitare ulteriori commissioni in relazione all'utilizzo di un conto per trasmettere e ricevere denaro. Western Union non si assume alcuna responsabilità relativa ai costi nei quali il Mittente o ogni altro titolare di conto incorra unitamente ai tassi di cambio utilizzati per la conversione in valute diverse dalla valuta locale o per azioni o omissioni imputabili al fornitore di servizi finanziari finale o intermedio.

#### 2.9. Cambi valutari

a. La remessa di denaro è normalmente eseguita nella valuta del Paese di destinazione (in alcuni Stati, il pagamento può effettuarsi solo con una valuta alternativa). I cambi di valuta sono effettuati al tasso di cambio vigente applicato da Western Union. Western Union calcola il proprio tasso di cambio sulla base dei tassi interbancari di mercato, con l'applicazione di un margine. Molti tassi di cambio sono rettificati più volte al giorno, in linea con i tassi di chiusura dei mercati finanziari globali. Il tasso di cambio per le rimesse di denaro è indicato nell'App selezionando il Paese di destinazione nella sezione “Invia denaro ora”, inserendo l'importo che si intende trasferire e, infine, cliccando su “Calcola”.

b. La valuta sarà convertita al momento della remessa e il Beneficiario riceverà l'importo in valuta straniera indicato durante la procedura di trasferimento. In alcuni paesi, tuttavia, la regolamentazione locale richiede che le rimesse di denaro siano convertite solo al momento della liquidazione. Qualora il Mittente trasferisca denaro in uno di questi paesi, il tasso di cambio indicato sopra corrisponde solo a una stima, mentre il tasso realmente applicato verrà

determinato al momento del pagamento. Gli agenti di Western Union possono offrire al Beneficiario l'opportunità di ricevere le somme in una valuta diversa da quella selezionata dal Mittente. In tal caso, Western Union (o i suoi agenti, il provider di servizi di telefonia mobile o il gestore del conto) può trattenere un importo aggiuntivo qualora le somme trasferite dal Mittente siano convertite nella valuta selezionata dal Beneficiario. Se il Mittente seleziona una valuta diversa dalla valuta nazionale del Paese di destinazione, la valuta di pagamento scelta potrebbe non essere disponibile presso tutti i punti vendita di detto Stato o non esserlo in piccoli tagli sufficienti per l'esecuzione dell'intera rimessa di denaro. In tali casi, l'agente può eseguire in tutto o in parte la rimessa di denaro nella moneta nazionale. Il tasso di cambio di Western Union può essere meno favorevole di alcuni tassi di mercato pubblicati e utilizzati nelle operazioni tra banche e altri istituti finanziari. Ogni eventuale scarto tra il tasso di cambio applicato ai clienti e il tasso applicato a Western Union viene trattenuto da Western Union (e, in alcuni casi, dai suoi agenti, dal provider di servizi di telefonia mobile o dal gestore del conto) in aggiunta alle commissioni per la rimessa. Ulteriori informazioni sui tassi di cambio relativi a specifici Paesi di destinazione possono essere ottenute contattando il numero verde indicato a seguire o nell'App.

### 3. RESPONSABILITÀ DI WESTERN UNION VERSO GLI UTILIZZATORI DEL SERVIZIO

3.1. Dichiariamo il Nostro impegno a fornirle il servizio di money transfer e le informazioni ad esso relative in conformità alle presenti Condizioni Generali di contratto in forma di singoli pagamenti e di prestare la dovuta diligenza.

3.2. Non siamo obbligati ad accettare alcun ordine di esecuzione per qualsivoglia operazione e non saremo responsabili in alcun modo per aver rifiutato di eseguire tale ordine o per aver ritirato, cessato o limitato in alcun modo i nostri servizi nei Suoi confronti. I presenti Termini e condizioni si applicano tuttavia a qualsiasi ordine che scegliamo di accettare.

#### 3.3. Non assumiamo alcuna responsabilità per:

a. beni o servizi pagati utilizzando il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union®, e in particolare per la loro consegna.

b. malfunzionamenti degli strumenti di comunicazione che non possano considerarsi dipendenti da Western Union;

c. ogni perdita o ritardo nella trasmissione dei messaggi derivante dall'utilizzo di fornitori di servizi di accesso a Internet o causato da un browser o un software non soggetto al controllo di Western Union;

d. virus provenienti da soggetti terzi;

e. errori dell'App o del Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® derivanti da informazioni erronee o incomplete fornite da Lei stesso o da un soggetto terzo;

f. ogni utilizzo non autorizzato o l'intercettazione di ogni messaggio o informazione prima che lo stesso raggiunga l'App; o

g. ogni utilizzo o accesso non consentito ai Suoi dati personali o relativi alla Sua Operazione elaborati da Western Union, salvo che tale utilizzo o accesso siano attribuibili a negligenza di Western Union.

#### 3.4. Fatto salvo qualsiasi accordo precedente riguardante l'avvio di un trasferimento di denaro, non

**assumiamo alcun obbligo nei Suoi confronti in relazione all'avvio o all'esecuzione della rimessa di denaro qualora:**

a. fossimo impossibilitati ad ottenere una soddisfacente prova della Sua identità;

b. avessimo ragione di credere che le informazioni sull'Operazione non siano corrette, autorizzate ovvero falsificate; ovvero

c. ci fornisca informazioni non corrette o incomplete o qualora le informazioni relative all'Operazione non ci fossero impartite con sufficiente anticipo per poter finalizzare tempestivamente l'esecuzione della rimessa di denaro.

**La nostra responsabilità è altresì esclusa per i danni derivanti dal mancato o ritardato pagamento di una rimessa di denaro a favore di un Beneficiario salvo il Nostro obbligo ai sensi del punto 7 ovvero qualora il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® non riesca ad eseguire un'Operazione in conseguenza di uno dei sopra elencati eventi.**

3.5. Ci è consentito rifiutare in tutto o in parte la prestazione del Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® se l'utilizzo del servizio comporta una violazione delle Policy di Western Union (ivi incluse le Policy relative alla prevenzione dei reati di frode, riciclaggio o finanziamento del terrorismo) e/o della legge applicabile, di una sentenza dell'autorità giudiziaria o di altri obblighi imposti da un'autorità di vigilanza o governativa, o di ogni altro ente avente giurisdizione su di Noi, qualora lo considerassimo necessario per la protezione dei nostri interessi. Nel caso in cui ci rifiutassimo di fornirLe il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® (in tutto o in parte) per una delle sopraesposte ragioni, provvederemo a notificarglielo non appena possibile e, salvo il caso in cui ci fosse vietato dalla legge, le forniremo le ragioni di tale rifiuto.

3.6. Ci è consentito sospendere, in tutto o in parte, l'operatività dell'App o del Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union®, qualora circostanze che siano al di fuori del Nostro controllo ci costringano ad adottare tale decisione ("**Circostanze al di fuori del Nostro controllo**"), da Noi ritenuta pertanto appropriata. Nell'ipotesi in cui i servizi forniti nell' App o dal Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® debbano essere interrotti per qualsivoglia ragione (imputabile a Noi, a fornitori terzi o in altro modo), ci impegniamo ad adottare ogni misura adeguata per contenere nel più breve tempo possibile la durata dell'interruzione.

3.7. Effettueremo in genere le comunicazioni via Internet e tramite e-mail. Ciò non pregiudica il Suo diritto di contattarci mediante altre modalità (si veda l'articolo 1.2), qualora le circostanze lo richiedano.

### 4. RESPONSABILITÀ DEGLI UTENTI VERSO WESTERN UNION

4.1. Lei dichiara di pagare a Western Union le commissioni dovute (si veda l'articolo 2.8 di cui sopra) per ogni operazione di rimessa di denaro effettuata tramite il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® stipulando un contratto separato tramite l'App.

4.2. In quanto utente, è tenuto a pagare l'importo oggetto della rimessa di denaro maggiorato delle nostre commissioni da un conto corrente bancario. Prima di eseguire il trasferimento di denaro o di ogni altra operazione, Lei autorizza il pagamento dell'importo della

rimessa di denaro e delle relative commissioni. Le comunicheremo l'importo totale che sarà addebitato sul Suo conto corrente bancario prima dell'autorizzazione finale all'operazione.

4.3. Lei acconsente e riconosce che:

a. le informazioni fornite al fine di effettuare una rimessa di denaro siano veritiere, accurate, aggiornate e complete;

b. i dati dell'Operazione (l'importo, il nome, il Paese, il nome del Beneficiario, l'MTCN) debbano essere condivisi unicamente con il Beneficiario. È obbligato ad assicurare che soggetti terzi non autorizzati non possano accedere alle suddette informazioni. Si raccomanda inoltre che le operazioni di money transfer vengano indirizzate a soggetti beneficiari conosciuti personalmente dal Mittente;

c. il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® non sia utilizzato per finalità illecite;

d. il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® non sia utilizzato per Scopii Vietati;

e. nell'ambito del Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union®, non sia fatta richiesta di procedere a Operazioni in violazione delle presenti Condizioni Generali di contratto o di altre restrizioni presenti nell'App.

4.4. In caso di perdita, furto, riproduzione, uso scorretto o non autorizzato dei dati relativi all'Operazione (si veda l'articolo 4.3, lett. b), di cui sopra), qualora Lei ritenga che l'Operazione sia stata eseguita senza il Suo consenso, non sia stata eseguita o non sia stata eseguita correttamente, dovrà contattare il numero +390685960176 e comunicarcelo immediatamente non appena venga a conoscenza di tali eventi. Inseguito indagheremo sulla questione.

4.5. Lei accetta e dichiara che ci è consentito inoltrare informazioni sulla Sua persona o sui servizi a Lei forniti qualora ne venga fatta richiesta da un'autorità governativa o di vigilanza o dai loro organi nel caso in cui:

a. vi fossimo obbligati per legge; o

b. dovessimo ritenere che tale divulgazione possa prevenire il reato di frode, di riciclaggio o altri reati.

## 5. SERVIZIO CLIENTI

Nel caso in cui dovesse rinvenire errori o altre problematiche nell'App o nel funzionamento del Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union®, la preghiamo di contattarci tramite l'App o per telefono (+390685960176) o di scriverci all'indirizzo:

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

## 6. PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

Western Union utilizzerà ed elaborerà i Suoi dati personali secondo le modalità descritte nella nostra informativa sulla privacy, che Lei riconosce possa essere da Noi di tanto in tanto rettificata.

## 7. RESPONSABILITÀ

### A. Operazioni non autorizzate

7.1. Potremmo essere ritenuti responsabili nei Suoi confronti nel caso in cui Lei effettui un'Operazione che non ci ha autorizzato ad eseguire. Salvo il caso in cui Lei non

sia responsabile ai sensi degli articoli 7.2 o 7.3 per un'Operazione che non ha autorizzato, Le rimborseremo il relativo importo tempestivamente, al più tardi entro la fine del giorno lavorativo successivo al giorno in cui ci è stata notificata l'Operazione in questione non autorizzata o ne siamo altrimenti venuti a conoscenza. Inoltre, non rivendicheremo alcun rimborso delle Nostre spese nei Suoi confronti. Nel caso in cui vi siano ragionevoli indizi di un'attività fraudolenta da parte Sua, il Nostro obbligo di rimborso sarà sospeso, in attesa di ulteriori indagini, che saranno intraprese tempestivamente.

7.2. Potrà essere ritenuto responsabile fino all'importo massimo di EUR 50 per le perdite che:

a. risultino da operazioni non autorizzate derivanti dall'uso di dati persi, rubati o altrimenti mancanti relativi alle operazioni (si veda sopra il paragrafo 4.3.b); o

b. risultino da un uso improprio da parte Sua dei dati relativi alle operazioni.

**7.3. Non la considereremo responsabile ai sensi del paragrafo 7.2 se non è stato possibile per Lei rilevare tale perdita, furto o uso improprio dei dati dell'Operazione o se la perdita di tali dati è stata causata da un dipendente o agente ausiliario che agisce per Nostro conto, una delle nostre filiali o un altro fornitore di servizi esterno da Noi nominato.**

7.4. La responsabilità per perdite derivanti da un'Operazione non autorizzata non sarà limitata a un importo massimo di EUR 50 come indicato al punto 7.2 se l'Utente ha agito con intento fraudolento o ha contribuito all'uso improprio dei dati dell'Operazione intenzionalmente o per negligenza grave. In questi casi, Lei è responsabile di tutte le perdite causate da qualsiasi Operazione non autorizzata. In particolare, la negligenza grave include, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i casi in cui non ci comunichi tempestivamente la perdita dei dati dell'Operazione o non li conservi al sicuro o li divulghi a terzi.

7.5. A meno che non abbia agito con intento fraudolento, Lei non è responsabile nei nostri confronti:

a. per perdite derivanti da un uso non autorizzato dei dati dell'Operazione che si verificano dopo il ricevimento da parte nostra di una notifica ai sensi del paragrafo 4.4; o

b. se non abbiamo garantito che i nostri contatti fossero a Sua disposizione ai fini della notifica di cui al paragrafo 4.4.

### **B. Mancata esecuzione di operazioni o operazioni non eseguite correttamente**

7.6. Potremmo essere ritenuti responsabili nei Suoi confronti in caso di mancata o non corretta esecuzione di un'Operazione che Lei ci autorizza a eseguire, a meno che ciò non sia dovuto a Sua colpa. La colpa dell'utente include, ma non è limitata a, i motivi elencati nella Sezione 4.3 sopra. Ciò significa che nel caso di un'Operazione non eseguita o eseguita in modo non corretto, Le rimborseremo il relativo importo (nella misura in cui l'Operazione non sia stata eseguita o sia stata eseguita in modo non corretto). Lei ha il diritto di richiedere il rimborso di tutte le spese e gli interessi nella misura in cui siano stati addebitati o sostenuti in relazione alla mancata esecuzione o all'esecuzione non corretta di un'Operazione.

7.7. Nella misura in cui le commissioni siano state addebitate a un'Operazione non eseguita o eseguita in modo non corretto da Noi o da un'agenzia intermediaria e siano state dedotte dall'importo del Destinatario nell'ambito

di tale Operazione, trasferiremo immediatamente al Destinatario gli importi addebitati in relazione a tali commissioni.

7.8. Qualsiasi responsabilità altrimenti al Lei dovuta ai sensi del punto 7.6 è esclusa se:

a. siamo in grado di dimostrare che l'importo dell'Operazione è stato ricevuto al momento opportuno dal fornitore di servizi di pagamento del Destinatario; o

b. ai fini del paragrafo 7.6, un'Operazione si considera eseguita correttamente se siamo in grado di dimostrare che essa è avvenuta in conformità con le informazioni sull'Operazione da Lei fornite. Qualora ci abbia fornito dati errati per tale esecuzione, potrà chiederci di assisterla nel recupero del denaro. Non possiamo garantire il successo di tali tentativi. Ci riserviamo il diritto di addebitarle una commissione per coprire i ragionevoli costi in cui dovessimo incorrere.

### C. Esclusione di responsabilità

**7.9. Qualsiasi responsabilità altrimenti dovuta nei Suoi confronti ai sensi degli articoli 7.1 o 7.6 è esclusa nel caso in cui Lei non ci comunichi un'Operazione non autorizzata o eseguita in modo non corretto entro 13 mesi dalla data di esecuzione.**

**7.10. Inoltre, non saremo responsabili ai sensi dell'Articolo 7 in caso di mancata esecuzione o esecuzione non corretta dell'Operazione da parte nostra, laddove ciò sia dovuto a Eventi al di fuori del Nostro controllo o ai Nostri obblighi statuari.**

**7.11. Non ci assumiamo alcuna responsabilità se l'Operazione non autorizzata o eseguita in modo non corretto viene eseguita da terzi o tra terzi che Lei ha indicato prima che Noi ricevessimo il Suo pagamento per il trasferimento o per qualsiasi altra Operazione. È necessario contattare tempestivamente il terzo interessato e informarlo delle circostanze dell'Operazione non autorizzata o eseguita in modo non corretto.**

**7.12. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per danni dovuti a eventi insoliti e imprevedibili su cui Western Union non ha alcun controllo e le cui conseguenze, nonostante la dovuta attenzione, Western Union non avrebbe potuto evitare (causati, ad esempio, da eventi al di fuori del Nostro controllo, guasto delle linee di telecomunicazione, disordini civili, guerre o altri eventi quali azioni sindacali o serrate sulle quali non abbiamo alcun controllo). Ciò vale anche per i casi in cui la Western Union è vincolata da un'ordinanza di altro tipo in virtù della legislazione comunitaria o di un'ordinanza nazionale, giudiziaria o amministrativa.**

**7.13. Non escludiamo o limitiamo in alcun modo la nostra responsabilità nei Suoi confronti laddove ciò sia illegale. Ciò include la responsabilità per morte o lesioni personali causate dalla nostra negligenza, per frode o falsa dichiarazione fraudolenta, o per violazione dei Suoi diritti legali nel caso in cui sarebbe illegale escludere o limitare tali diritti in relazione al Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union®.**

### 8. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

L'App e il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union®, il loro contenuto, i relativi diritti di proprietà intellettuale (ivi incluso il copyrights, i brevetti, i diritti di database, i marchi registrati e i marchi di servizio) appartengono a Western Union, alle proprie affiliate o a

soggetti terzi. Tutti i diritti connessi all'App o al Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® rimangono di Nostra proprietà e/o di proprietà terzi. L'App, nonché il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® devono essere utilizzati solo per gli scopi consentiti dalle presenti Condizioni Generali di Contratto o secondo quanto previsto dallo stesso Sito. È legittimato a visualizzare e salvare copia delle pagine dell'App per uso esclusivamente personale. In assenza della Nostra espressa approvazione scritta, non è, invece, legittimato, a creare copia, pubblicare o modificare l'App, il Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union® o parti di essi, o a creare "opere derivate" o a partecipare alla loro cessione o vendita o alla loro pubblicazione sul Web o a utilizzarle secondo ogni altra modalità per scopi commerciali o pubblici. Non è altresì legittimato a: (a) usare robot, spider, scraper o altri programmi automatizzati per l'accesso all'App o al Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union®, e/o (b) eliminare o modificare le informazioni relative ai copyrights, ai marchi e alle altre informazioni relative ai diritti di proprietà intellettuale pubblicate nell'App (o pagine stampate del Sito). Il nome Western Union e tutti gli altri nomi, nonché le indicazioni proprietarie dei prodotti e/o servizi citati nell'App sono brand esclusivi di Western Union o di altri soggetti terzi. Le denominazioni di altri prodotti, servizi o società che compaiono sul Sito sono considerati marchi dei rispettivi titolari.

### 9. DIRITTO DI REVOCARE O CANCELLARE IL MONEY TRANSFER O DI RECEDERE DALLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

9.1. Lei ha il diritto di revocare una rimessa di denaro effettuata attraverso l'App entro 14 giorni dalla data dell'ordine. Il recesso deve essere comunicato espressamente, in forma scritta tramite l'App, e-mail o lettera. Tuttavia, il diritto di recesso non si applica nel caso in cui Western Union abbia già corrisposto le somme al Beneficiario prima di aver ricevuto la sua notifica. Nell'esercitare il suo diritto di recesso prima della corresponsione delle somme al Beneficiario, Western Union provvederà al rimborso dell'importo oggetto della rimessa di denaro senza addebitare alcuna commissione.

9.2. In caso di recesso, provvederemo al rimborso dell'importo oggetto della rimessa di denaro al tasso di cambio di Western Union valido al momento della restituzione e, ad ogni modo, almeno al valore nominale dell'importo, nella misura in cui le somme non siano state corrisposte al Beneficiario entro 45 giorni. Le commissioni per la rimessa, in questo caso, non verranno rimborsate. Qualora le somme non siano rese disponibili per la riscossione da parte del Beneficiario entro tre giorni lavorativi, nel caso di una sua notifica di rescissione per giusta causa procederemo al rimborso dell'importo oggetto della rimessa di denaro, commissioni incluse (fatti salvi i limiti di legge e normativi).

### 10. ACCORDO

Le presenti Condizioni Generali di contratto, congiuntamente alle altre clausole contrattuali a cui le presenti Condizioni Generali di contratto si riferiscono, costituiscono il contratto tra Lei e Noi e sostituiscono ogni precedente accordo eventualmente esistente relativamente al Servizio Digital Banking Money Transfer di Western Union®.

### 11. CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

Qualora una o più delle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali di contratto siano invalide,

illecite o inapplicabili, ciò non pregiudica la validità delle restanti disposizioni.

## 12. RECLAMI, LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

12.1 La preghiamo di contattare il servizio clienti se Lei ritiene che sia stato commesso un errore sul proprio trasferimento, se Lei ha una richiesta in relazione al servizio o un reclamo:

- Ci contatti tramite l'App; o
- ci chiami al +390685960176.

Una conferma dell'avenuta ricezione del suo reclamo Le verrà inviata entro 5 giorni lavorativi dal momento in cui lo riceviamo. Esamineremo la sua richiesta e Le forniremo aggiornamenti regolari sui progressi. La conferma di avvenuto ricevimento conterrà la data di ricezione più un numero di riferimento, che dovrà essere utilizzato in tutte le ulteriori comunicazioni con Noi. Noi cercheremo sempre di risolvere i suoi problemi il più rapidamente possibile, se non fosse possibile, Le invieremo una conferma scritta entro cinque giorni lavorativi. Noi miriamo a risolvere la maggior parte dei reclami entro 15 giorni lavorativi, se non siamo stati in grado, La contatteremo regolarmente per tenerla informata sui progressi. Non appena avremo stabilito tutti i fatti e completato la nostra indagine, entro e non oltre 35 giorni lavorativi Noi Le forniremo una risposta finale nella quale stabiliremo le nostre conclusioni e spiegheremo la nostra posizione finale.

Se Lei non è soddisfatto della soluzione da Noi proposta, Lei ha il diritto di adire il tribunale o a:

✓ l'Online Dispute Resolution "ODR" che offre una soluzione semplice, efficiente, veloce, economica e stragiudiziale alle controversie relative ai trasferimenti online. Visitare <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

✓ Oppure Lei può presentare un reclamo al servizio di mediazione bancaria ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)).

12.2. Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge austriaca, ad eccezione delle norme di conflitto di leggi. Il luogo di esecuzione è Vienna. Se Lei è un consumatore residente in Italia, beneficerà anche di tutte le disposizioni imperative della legge italiana sulla tutela dei consumatori.

12.3. Il Tribunale di Vienna, Innere Stand (primo distretto), è competente in relazione agli accordi non conclusi con i consumatori, ai sensi della Sezione 1 della Legge austriaca sulla protezione dei diritti dei consumatori (KSchG). Se Lei è un consumatore, può intentare un'azione legale in relazione a rivendicazioni o controversie (incluse rivendicazioni extracontrattuali o controversie) derivanti da o correlate a questi Termini e Condizioni sia presso i tribunali della Sua residenza abituale che presso i tribunali austriaci. Se Lei è un consumatore, la Società avvierà un'azione legale contro di Lei presso il tribunale della Sua residenza abituale, della Sua residenza abituale o della Sua sede di servizio.

## 12.4. CODICE CIVILE ITALIANO

**In conformità a quanto disposto dall'Art. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, le parti approvano espressamente le disposizioni di cui al punto 2 (I nostri servizi), 3 (Responsabilità di Western Union verso gli utilizzatori del servizio), 4 (Responsabilità degli utenti verso Western Union), 5 (Servizio clienti), 6 (Privacy e Protezione dei dati), 7 (Responsabilità), 9 (Diritto di revocare o cancellare il Money Transfer o di recedere dalle presenti Condizioni Generali di contratto), 10 (Accordo), 11 (Clausole di salvaguardia), 12 (Reclami, legge applicabile e foro competente) del presente Contratto.**

## 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 Digital Banking Mobile Application which We operate in order to provide the Western Union® Digital Banking Money Transfer Services; and
- i. **"You", "Yours" or "Your"** refers to every and any person using the Western Union® Digital Banking Money Transfer Service as a Sender.
- j. **"mWallet Account"** refers to an electronic account that is linked to a person's mobile phone in which money can be electronically deposited and used the same as cash.

### 1. ABOUT US

1.1. The Western Union® Digital Banking Money Transfer Service is offered by Western Union International Bank GmbH ("WUIB") in cooperation with Western Union International Limited. WUIB is an Austrian limited liability company with registered offices at The Icon Vienna (Tower 24), Wiedner Gürtel 13, A-1100 Vienna, registered with the Vienna Commercial Court under the Companies Registration Office Number 256184t. 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: +390685960176.

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](http://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 unauthorized 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 +390685960176 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 (+390685960176) or write to us at:

**Western Union Italy  
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 +390685960176.

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 Business 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 Business 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](http://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 an Italy resident consumer, You will

also benefit from any mandatory provisions of Italian 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.

**12.4 ITALIAN CIVIL CODE.** Pursuant to and for the purposes of Articles 1341 and 1342 of the Italian Civil Code, the Parties specifically approve the provisions under Articles 2 (Our Services), 3 (Our Responsibility to You), 4 (Your Responsibility Towards Us), 5 (Customer Service), 6 (Privacy & Data Protection), 7 (Liability), 9 (Right to Rescind or Cancel a Money Transfer), 10 (Entire Agreement), 11 (Severability Clause), 12 (Complaints, Applicable Law, Jurisdiction) of this Contract.