

**OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEKAZU PIENIĘŻNEGO WESTERN UNION® DIGITAL BANKING**

Mając na względzie łatwość zapoznania się z tekstem niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking nie są sformułowane w sposób odnoszący się do konkretnej płci i mają równorzędne zastosowanie do wszystkich płci.

WAŻNE JEST, ABY PRZED AKCEPTACJĄ NINIEJSZYCH WARUNKÓW ZAPOZNAŁ SIĘ PAN/ZAPOZNAŁA SIĘ PANI Z NIMI ZE ZROZUMIENIEM. ZAWIERAJĄ ONE OGRANICZENIA DOTYCZĄCE ZAKRESU NASZYCH ZOBOWIĄZAŃ WOBEC PANA/PANI ORAZ OGRANICZENIA I WYŁĄCZENIA DOTYCZĄCE NASZEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI WOBEC PANA/PANI W WYPADKU, GDY PONIESIE PAN/PANI STRATĘ W WYNIKU USŁUGI PRZEKAZU PIENIĘŻNEGO WESTERN UNION® DIGITAL BANKING. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE TYCH KWESTII ZOSTAŁY WSKAZANE WYTŁUSZCZONYM DRUKIEM

W naszych Warunkach stosowane są następujące definicje:

a. **„Dzień Roboczy”** oznacza dzień inny niż sobota lub niedziela i w którym banki w Wiedniu, Austria, są otwarte i prowadzą normalną działalność;

b. **„Zakazany Cel”** oznacza każdy cel niezgodny z prawem, w tym, między innymi, dokonywanie lub odbieranie płatności z tytułu korzystania z usług hazardowych, za żetony do gier hazardowych lub punkty uprawniające do udziału w grach hazardowych lub wysyłanie płatności ze wskazaniem samego siebie jako Odbiorcy w celu wykazania stabilnej sytuacji finansowej (RYZYKO OSZUSTWA); lub wysyłanie bądź odbieranie pieniędzy w imieniu innej osoby;

c. **„Odbiorca”** oznacza osobę wskazaną jako beneficjent przekazu pieniężnego w ramach Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking (niezależnie od tego, czy przekaz pieniężny został zainicjowany przez Nadawcę w Aplikacji za pośrednictwem usługi internetowej Western Union czy też przez osobę korzystającą z innej usługi Przekazu Pieniężnego);

d. **„Nadawca”** oznacza osobę, która zainicjowała przekaz pieniężny przy wykorzystaniu Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking zawierając odrębną umowę za pośrednictwem Aplikacji;

e. **„Transakcja”** oznacza każdy przekaz pieniężny, jaki Pan/Pani zainicjuje w ramach Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking zawierając odrębną umowę za pośrednictwem Aplikacji;

f. **„Western Union”, „my/nas/nam/nami” „nasz/nasze/naszym/naszych/naszej/nasza”** oznacza Western Union International Bank GmbH i Western Union International Limited i w postanowieniach wskazanych w par. 9 i w odniesieniach do „naszego niedbalstwa lub oszustwa” obejmuje również jednostki powiązane lub agentów Western Union w trakcie wykonywania zadań, które w odmiennym wypadku musiałyby zostać wykonane przez Western Union w celu świadczenia Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking;

g. **„Usługa Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking”** oznacza usługi przekazu pieniężnego, jakie świadczymy zawierając odrębną umowę za pośrednictwem Aplikacji;

h. **„Aplikacja”** oznacza Aplikację Mobilną Western Union, którą oferujemy w celu świadczenia Usług Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking;

i. **„Pan/Pani”** lub **„Pana/Pani”, „Panu/Pani”, „Pana/Panią”, „Panem/Panią”** oznacza każdą osobę korzystającą z Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking w charakterze Nadawcy; oraz

j. **„Rachunek mPortfel”** oznacza rachunek elektroniczny powiązany z telefonem komórkowym osoby, na którym można elektronicznie deponować środki pieniężne i korzystać z nich jak z gotówki.

**1. O NAS**

1.1. Usługa Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking jest oferowana przez Western Union International Bank GmbH („WUIB”) we współpracy z Western Union International Limited. WUIB jest spółką z ograniczoną odpowiedzialnością (*Gesellschaft mit beschränkter Haftung*) utworzoną zgodnie z prawem austriackim, z siedzibą pod adresem The Icon Vienna (Tower 24), Wiedner Gürtel 13, A-1100 Wiedeń, wpisaną do Rejestru Spółek (*Firmenbuch*) przez Sąd Gospodarczy w Wiedniu (*Handelsgericht Wien*) pod numerem 256184t. Jej Numer Rejestru Przetwarzania Danych (*Datenverarbeitungsregisternummer*) to 2111221. Western Union International Limited jest spółką utworzoną zgodnie z prawem irlandzkim, z siedzibą pod adresem Richview Office Park, Unit 9, Clonskeagh, Dublin 14, Irlandia, zarejestrowaną przez Biuro Rejestracji Spółek (*Company Registrar Office*) pod nr TO 372428.

1.2. Z WUIB można się skontaktować za pośrednictwem Aplikacji lub pod następującym numerem: +48221520541.

1.3. WUIB podlega nadzorowi sprawowanemu przez austriacki Urząd Nadzoru nad Rynkami Finansowymi (*Finanzmarktaufsicht*, zwany dalej „UNRF”). Dane kontaktowe UNRF: Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wiedeń, Austria, tel. +43 1 249 59. Więcej informacji na temat UNRF dostępnych jest na jego stronie internetowej: [www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at).

**2. NASZE USŁUGI**

2.1. Usługa Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking oferuje usługi przekazu pieniężnego jako odrębną usługę i na indywidualnej podstawie, w kraj i zagranicą. Musi być Pan pełnoletni/Pani pełnoletnia, aby móc korzystać z Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking. Każdy przekaz pieniężny otrzymuje indywidualny numer transakcji zwany Numerem Kontrolnym Transakcji Pieniężnej lub „NKTP”.

2.2. Przekazując i zgadzając się na przetwarzanie informacji wymaganych w celu dokonania przekazu pieniężnego i akceptując niniejsze Warunki, Nadawca zleca WUIB wykonanie określonego przekazu pieniężnego. Każdy poszczególny przekaz pieniężny stanowi odrębną umowę pomiędzy WUIB i Nadawcą ograniczoną do wykonania konkretnego przekazu pieniężnego. W żadnym czasie nie zawiera Pan/Pani z nami umowy ramowej, która zobowiązuje nas do realizacji poszczególnych i kolejnych przekazów pieniężnych. Nadawca odpowiednio zawiadomi Odbiorcę o przekazie pieniężnym. Ponadto przyjmuje Pan/Pani do wiadomości i zgadza się, że Usługa Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking jest oferowana oddzielnie i jest niezależna od wszelkich innych umów ramowych, jakie mógł Pan/mogła Pani zawrzeć z nami w przedmiocie innych oferowanych przez nas usług.

2.3. Z zastrzeżeniem wymogów ustawowych lub regulacyjnych, zobowiązujemy się do udostępnienia środków do odbioru przez Odbiorcę najpóźniej na koniec Dnia Roboczego następującego po Dniu Roboczym, w którym środki zostały otrzymane (**„Dzień Otrzymania”**). Momentem otrzymania środków będzie moment, w którym otrzymamy środki do przekazania oraz opłaty i prowizje związane z tym przekazem.

2.4. W przypadku przekazów pieniężnych (i) do państwa spoza EOG lub (ii) podlegających wielokrotnemu przewalutowaniu pomiędzy euro i walutą państwa członkowskiego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego EOG inną niż euro lub (iii) które nie mają zostać wypłacone w euro, przekazane środki pieniężne zostaną udostępnione do odbioru przez Odbiorcę najpóźniej na koniec czwartego Dnia Roboczego po Dniu Otrzymania.

2.5. W przypadku zwykłych przekazów pieniężnych środki są zwykle dostępne do odbioru w ciągu kilku minut, z zastrzeżeniem godzin pracy poszczególnych placówek agencyjnych. W niektórych krajach realizacja usługi może być opóźniona lub mogą obowiązywać inne ograniczenia. W celu uzyskania dodatkowych informacji prosimy Pana/Panią o kontakt z numerem telefonu podanym w par. 1.2 niniejszych Warunków.

2.6. Usługa Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking oferuje różne opcje otrzymywania środków pieniężnych, w tym w gotówce w placówce agencyjnej, bezpośrednio na rachunek bankowy lub na rachunek w telefonie komórkowym, jeśli opcje te są dostępne. Jeżeli środki pieniężne mają zostać wypłacone w gotówce, Odbiorca musi przedstawić odpowiedni dowód tożsamości oprócz podania wszystkich danych transakcji wymaganych przez Western Union dotyczących przekazu pieniężnego, w szczególności imienia i nazwiska Nadawcy, kraju, z którego wysłano pieniądze, imienia i nazwiska Odbiorcy, przybliżonej kwoty przekazywanych środków pieniężnych oraz wszelkich innych warunków i wymagań, które są obowiązkowe w placówce agenta Western Union w odniesieniu do środków pieniężnych, które mają zostać wypłacone, takich jak NKTP (Numer Kontrolny Transakcji Pieniężnej). Wypłata środków do odbioru zostanie dokonana na rzecz Odbiorcy, którego Western Union lub jego agent uzna za uprawnionego do otrzymania pieniędzy po weryfikacji dokumentów tożsamości. Wypłata będzie możliwa nawet w przypadku, gdy dane transakcji przekazane przez Odbiorcę zawierają drobne błędy. Ani Western Union, ani jego agenci nie porównują danych adresowych Odbiorcy. W niektórych placówkach agencyjnych w celu otrzymania środków Odbiorca może zostać poproszony o przedstawienie dowodu tożsamości lub udzielenie odpowiedzi na pytanie testowe lub o spełnienie obu tych warunków. Pytania testowe nie stanowią dodatkowego zabezpieczenia i nie mogą być wykorzystywane do celu narzucenia terminu lub opóźnienia wypłaty przekazu pieniężnego oraz są zabronione w niektórych krajach. W przypadku przekazów na rachunek bankowy lub na rachunek w telefonie komórkowym Western Union przekaże środki na rachunek bankowy, którego dane podała Nadawca. W przypadku niezgodności danych posiadacza rachunku bankowego (w tym numeru telefonu komórkowego w przypadku rachunku na telefonach komórkowych) oraz imienia i nazwiska Odbiorcy, kwotą przekazu zostanie uznany rachunek, którego dane podała Nadawca.

2.7. Zgodnie z właściwymi przepisami prawa podmioty oferujące usługi przekazów pieniężnych nie mogą zawierać transakcji z pewnymi osobami fizycznymi lub przekazywać środków pieniężnych do pewnych krajów. Western Union zobowiązany jest monitorować wszystkie Transakcje porównując dane Transakcji z listami osób fizycznych przekazywanymi przez rządy państw i terytoriów, w których oferujemy usługi przekazów pieniężnych, w tym Departament Nadzoru Aktywów Zagranicznych Ministerstwa Skarbu Stanów Zjednoczonych Ameryki (*US Treasury Department's Office of Foreign Assets Control, OFAC*) oraz Unię Europejską. W przypadku potencjalnej zgodności danych Transakcji z danymi z takiej listy, Western Union musi zbadać Transakcję, aby ustalić, czy dana osoba fizyczna jest faktycznie osobą, której dane widnieją na takiej liście. W tym celu Western Union może poprosić Nadawcę lub określonego Odbiorcę o podanie dodatkowych danych i okazanie dowodu tożsamości i z tego względu realizacja Transakcji może ulec opóźnieniu. Ten wymóg prawny dotyczy wszystkich Transakcji przetwarzanych przez Western Union (w tym przekazu środków wysyłanych i wypłacanych poza terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki).

2.8. Opłaty za przekaz – Pisemne informacje na temat opłat i prowizji pobieranych przez Western Union od Nadawców z tytułu wykonania przekazu pieniężnego są dostępne w Aplikacji i zostaną podane Nadawcy przed złożeniem dyspozycji przekazu. Poszczególne opłaty i prowizje za przekaz środków pieniężnych są podane w polu „*Wyślij pieniądze teraz*” w Aplikacji. Wystarczy, że wybierze Pan/Pani kraj docelowy, wpisze kwotę przekazu i naciśnie „*Oblicz*”. Nadawca ponosi wszelkie opłaty i prowizje należne w związku z wykonaniem przekazu pieniężnego, chyba że właściwe przepisy prawa w kraju docelowym stanowią odmiennie. W niektórych przypadkach z tytułu przekazów pieniężnych mogą być należne lokalne podatki i opłaty manipulacyjne. Odbiorca może ponieść dodatkowe opłaty i prowizje z tytułu odbioru środków pieniężnych Nadawcy na podstawie przekazu pieniężnego na rachunek, telefon komórkowy lub na rachunek bankowy. Przekazy

pieniężne powinny być wysyłane na rachunek w lokalnej (tj. państwa Odbiorcy) walucie, w przeciwnym razie instytucja przyjmująca (w której Odbiorca ma swój rachunek) może przeliczyć środki po własnym kursie wymiany lub nawet odrzucić przekaz pieniężny. Umowa Odbiorcy z jego dostawcą usług telefonii komórkowej, dostawcą Rachunku mPortfel lub dostawcą innego rachunku reguluje kwestie dotyczące rachunku i określa ich prawa, obowiązki, obowiązujące opłaty i prowizje, dostępność środków i ograniczenia rachunku. W przypadku niezgodności danych posiadacza rachunku bankowego (w tym numeru telefonu komórkowego w przypadku rachunku na telefonach komórkowych) oraz imienia i nazwiska zamierzonego Odbiorcy, kwotą przekazu zostanie uznany rachunek, którego dane podała Nadawca. Western Union może pobierać dodatkowe opłaty i prowizje związane z korzystaniem z rachunku do wysyłania lub odbierania przekazu pieniężnego. Western Union nie ponosi żadnej odpowiedzialności za koszty poniesione przez Nadawcę lub jakiegokolwiek posiadacza rachunku w związku z kursem wymiany zastosowanym do przeliczeń na waluty inne niż waluty krajowe lub za działania lub zaniechania w imieniu docelowego lub pośredniego dostawcy usług finansowych.

## 2.9. Waluty

a. Przekazy pieniężne będą normalnie wypłacane w walucie kraju docelowego (w niektórych krajach wypłata jest możliwa jedynie w walucie zamiennej). Western Union przelicza wszystkie waluty zgodnie z bieżącym kursem wymiany, określonym przez Western Union. Western Union oblicza kurs wymiany na podstawie komercyjnie dostępnych kursów międzybankowych powiększonych o marżę. Większość kursów wymiany jest aktualizowanych kilka razy dziennie zgodnie z odpowiednimi kursami zamknięcia globalnych rynków finansowych. Kursy walut dla przekazów pieniężnych zostaną Panu/Pani podane w Aplikacji po wybraniu nazwy kraju docelowego w polu „*Wyślij pieniądze teraz*”, wpisaniu kwoty, jaką zamierza Pan/Pani przekazać i naciśnięciu „*Oblicz*”.

b. Waluta zostanie przeliczona w chwili dokonywania przekazu, a Odbiorca otrzyma przekaz w walucie lokalnej, w kwocie podanej podczas dokonywania przekazu. W niektórych krajach zgodnie z krajowymi przepisami kwota przekazu pieniężnego musi zostać przeliczona na walutę krajową w chwili wypłaty przekazu. Jeżeli Nadawca dokonuje przekazu środków do jednego z takich krajów, kurs wymiany walut, o którym mowa powyżej, jest jedynie szacunkowy, natomiast rzeczywisty kurs wymiany zostanie określony w czasie wypłaty przekazu. Agenci Western Union mogą zaoferować Odbiorcom możliwość odbioru przekazu w walucie innej niż wybrana przez Nadawcę. W takich przypadkach Western Union (lub jej agenci, dostawcy usług telefonii komórkowej lub dostawcy usług bankowych) mogą pobrać dodatkowe opłaty i prowizje w związku z koniecznością przeliczenia przekazanych przez Nadawcę środków na walutę wybraną przez Odbiorcę. Jeżeli Nadawca wybierze walutę wypłaty inną niż waluta kraju docelowego, wybrana waluta przekazu pieniężnego może nie być dostępna we wszystkich placówkach w tym kraju lub może nie być dostępna w odpowiednio małych nominałach, aby umożliwić wypłatę całej kwoty przekazu pieniężnego. W takich wypadkach agent dokonujący płatności może wypłacić część przekazu pieniężnego dokonanego przez Nadawcę w walucie krajowej. Kursy walut Western Union mogą być mniej korzystne niż niektóre podane do publicznej wiadomości kursy walut na rynku wykorzystywane podczas transakcji pomiędzy bankami i innymi instytucjami finansowymi. Wszelkie różnice pomiędzy kursami walut oferowanymi klientom oraz kursami walut otrzymanymi przez Western Union zostaną zatrzymane przez Western Union (oraz, w pewnym wypadkach, przez ich agentów, dostawców usług telefonii komórkowej lub dostawców usług bankowych) w uzupełnieniu opłat i prowizji za przekaz pieniężny. Dodatkowe informacje dotyczące kursów wymiany walut dla określonych krajów docelowych są dostępne pod bezpłatnym numerem telefonu lub odwiedzić Aplikację.

## 3. NASZE ZOBOWIĄZANIA WOBEC PANA/PANI

3.1. Deklarujemy naszą gotowość do świadczenia na Pana/Pani rzecz usług przekazu pieniężnego oraz przekazywania odpowiednich informacji zgodnie z niniejszymi Warunkami w formie poszczególnych płatności oraz do dokładania należytej staranności.

3.2. Nie jesteśmy zobowiązani do przyjęcia jakiegokolwiek zlecenia zawarcia jakiegokolwiek Transakcji oraz nie ponosimy żadnej odpowiedzialności z tytułu odmowy przyjęcia tego zlecenia lub wycofania, zakończenia lub ograniczenie świadczenia jakichkolwiek usług na Pana/Pani rzecz w jakikolwiek sposób. Niniejsze Warunki powinny być jednakże stosowane w przypadku każdego zlecenia, które postanowimy przyjąć.

### 3.3. Nie ponosimy odpowiedzialności za:

- a. towary lub usługi, za które dokonuje Pan/Pani zapłaty z wykorzystaniem Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking, a w szczególności za ich dostawę;
- b. zakłócenia w funkcjonowaniu urządzeń telekomunikacyjnych poza naszą kontrolą;
- c. utratę danych lub opóźnienie w przesyłaniu danych na skutek korzystania z dostawcy usług dostępu do Internetu lub spowodowane przez przeglądarkę internetową lub inny program komputerowy poza naszą kontrolą;
- d. wirusy komputerowe pochodzące od osób trzecich;
- e. błędy w Aplikacji lub w Usłudze Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking spowodowane przez niepełne lub nieprawidłowe informacje przekazane nam przez Pana/Panią lub osoby trzecie
- f. nieautoryzowane wykorzystanie lub przejęcie wiadomości lub informacji zanim dotrą one do Aplikacji; lub
- g. nieautoryzowane wykorzystanie lub nieautoryzowany dostęp do przetwarzanych przez nas danych dotyczących Pana/Pani lub Pana/Pani transakcji, chyba, że takie wykorzystanie lub dostęp jest spowodowane naszym niedbalstwem.

### 3.4. Niezależnie od jakiegokolwiek zawartej wcześniej umowy dotyczącej inicjowania przekazów pieniężnych nie jesteśmy zobowiązani względem Pana/Pani do zainicjowania lub wykonania przekazu pieniężnego, jeśli:

- a. nie jesteśmy w stanie uzyskać zadowalającego dowodu potwierdzającego Pana/Pani tożsamość;
- b. mamy podstawy, aby przypuszczać, że informacje dotyczące Transakcji są nieprawidłowe, nieautoryzowane lub sfałszowane;
- c. przekaże nam Pan/Pani nieprawidłowe lub niekompletne informacje lub jeżeli nie otrzymamy informacji dotyczących Transakcji z należytym wyprzedzeniem umożliwiającym terminowe wykonanie żadanego przekazu pieniężnego.

**Nie przyjmujemy odpowiedzialności za szkody spowodowane niedokonaniem lub opóźnieniem w dokonaniu wypłaty przekazu pieniężnego Odbiorcy, z zastrzeżeniem naszej odpowiedzialności zgodnie z par. 8 bądź niedokonaniem Transakcji w ramach Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking spowodowanym którąkolwiek z powyższych przyczyn.**

3.5. Możemy odmówić świadczenia Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking na Pana/Pani rzecz, w całości lub w części, jeśli jej świadczenie mogłoby doprowadzić do naruszenia regulacji Western Union (w tym polityki mającej na celu przeciwdziałanie oszustwom, praniu pieniędzy lub finansowaniu terroryzmu) i/lub jakichkolwiek właściwych przepisów prawa, orzeczeń sądów lub wymogów organów administracji, których jurysdykcji podlegamy lub w kompetencji których pozostajemy lub jeżeli z innych przyczyn uznamy, że działanie takie jest niezbędne w celu ochrony naszych interesów. Jeśli odmówimy świadczenia Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking na Pana/Pani rzecz, w całości lub w części, z powyższych przyczyn, w miarę możliwości zawiadomimy Pana/Panią o tym fakcie i, o ile nie zabraniają tego względy prawne, wyjaśnimy przyczynę naszej odmowy.

3.6. Możemy w całości lub w części zakończyć działanie Aplikacji lub oferowanie Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking, jeśli do podjęcia takiej decyzji zmuszą nas okoliczności leżące poza naszą kontrolą i w związku z tym uznamy taką decyzję za właściwą ("**Okoliczności Leżące Poza Naszą**

**Kontrolą**"). W przypadku przerwy w działaniu Aplikacji lub w świadczeniu Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking z jakiegokolwiek przyczyny (spowodowanej przez nas, jakiegokolwiek zewnętrznego dostawcę usług lub inny podmiot), dołożymy racjonalnych starań w celu zminimalizowania trwania przerwy.

3.7 Zasadniczo będziemy się z Panem/Panią komunikować za pośrednictwem Internetu i poczty elektronicznej. Nie wpływa to na przysługujące Panu/Pani prawo do komunikowania się z nami z wykorzystaniem innych środków (opisanych w par. 1.2 powyżej), jeżeli wymagają tego okoliczności.

## 4. PANA/PANI ZOBOWIĄZANIA WZGLĘDEM NAS

4.1. Oświadczam Pan/Pani, że zapłaci nam Pan/Pani należne nam opłaty i prowizje (patrz również par. 2.8 powyżej) z tytułu każdego przekazu pieniężnego zainicjowanego przez Pana/Panią z wykorzystaniem Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking zawierając odrębną umowę za pośrednictwem Aplikacji.

4.2. Zobowiązuje się Pan/Pani zapłacić kwotę główną przekazu pieniężnego oraz należne nam opłaty i prowizje z Pana/Pani rachunku bankowego. Zgadza się Pan/Pani, aby kwota główna przekazu pieniężnego oraz należne nam opłaty i prowizje z tytułu odpowiedniej Transakcji zostały przelane na naszą rzecz z Pana/Pani rachunku bankowego przed dokonaniem przez nas Pana/Pani przekazu lub realizacją przez nas innej Transakcji. Dokładna kwota, którą obciążymy Pana/Pani rachunek bankowy zostanie Panu/Pani podana przed ostateczną autoryzacją transakcji.

4.3. Przyjmuje Pan/Pani do wiadomości i zgadza się, że:

- a. informacje przekazane w celu dokonania przekazu pieniężnego są prawdziwe, dokładne, aktualne i pełne;
- b. może Pan/Pani przekazać dane Transakcji (kwotę, Pana/Pani imię i nazwisko, Pana/Pani kraj, imię i nazwisko Odbiorcy oraz NKTP) wyłącznie Odbiorcy. Jest Pan zobowiązany/Pani zobowiązana zapewnić, że żadna osoba trzecia nie uzyska nieautoryzowanego dostępu do tych danych. Zalecamy, aby dokonywał Pan/dokonywała Pani przekazów pieniężnych wyłącznie na rzecz beneficjentów, których zna Pan/Pani osobiście;
- c. nie będzie Pan/Pani korzystać z Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking w celach niezgodnych z prawem
- d. nie będzie Pan/Pani korzystać z Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking w Zakazanych Celach;
- e. w ramach Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking nie będzie Pan/Pani zlecać przekazów pieniężnych naruszających niniejsze Warunki lub inne ograniczenia bądź warunki korzystania opisane w Aplikacji.

4.4. W przypadku utraty, kradzieży, skopiowania, niewłaściwego użytkowania lub nieuprawnionego użytkowania danych dotyczących Transakcji (patrz par. 4.3.b powyżej), jeśli uważa Pan/Pani, że mogliśmy wykonać Transakcję bez Pana/Pani autoryzacji lub jeśli uważa Pan/Pani, że nie wykonaliśmy Transakcji lub wykonaliśmy Transakcję nieprawidłowo, powinien Pan/powinna Pani zadzwonić pod numer +48221520541 i niezwłocznie zawiadomić nas o takim zdarzeniu. Po otrzymaniu zawiadomienia przeprowadzimy postępowanie wyjaśniające.

4.5. Przyjmuje Pan/Pani do wiadomości i zgadza się, że możemy w razie potrzeby przekazywać informacje na temat Pana/Pani oraz usług, jakie świadczymy na Pana/Pani rzecz, organom regulacyjnym lub władzom państwowym w wypadku, gdy:

- a. obligują nas do tego stosowne przepisy prawa; lub
- b. stwierdzimy, że ujawnienie tych informacji może pomóc w przeciwdziałaniu oszustwom, praniu pieniędzy lub innej działalności o charakterze przestępczym.

## 5. OBSŁUGA KLIENTA

Jeżeli odkryje Pan/Pani jakiegokolwiek błąd lub napotka jakiegokolwiek problemy w korzystaniu z Aplikacji lub Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking, prosimy o kontakt z

nami za pośrednictwem Aplikacji lub pod numerem telefonu (+48221520541) bądź listownie na adres:

**Western Union Poland Lithuania UAB**  
**Juozo Balčikonio g. 7**  
**Wilno, Litwa LT-08247**

## 6. PRYWATNOŚĆ I OCHRONA DANYCH

Western Union będzie korzystał z Pana/Pani danych osobowych oraz je przetwarzał zgodnie z Zasadami Ochrony Prywatności, które przyjmuje Pan/Pani do wiadomości. Możemy każdorazowo zmieniać treść Zasad Ochrony Prywatności.

## 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

### A. Nieautoryzowane transakcje

7.1. Możemy ponieść odpowiedzialność względem Pana/Pani, jeśli wykonamy Transakcję bez Pana/Pani autoryzacji. O ile nie ponosi Pan/Pani zgodnie z par. 7.2 i 7.3 odpowiedzialności za Transakcję wykonaną przez nas bez Pana/Pani autoryzacji, zwrócimy Panu/Pani kwotę Transakcji niezwłocznie, lecz nie później niż do końca Dnia Roboczego następującego po dniu, w którym zawiadomił nas Pan/zawiadomiła nas Pani, że wykonaliśmy Transakcję bez Pana/Pani autoryzacji lub w którym w inny sposób powzięliśmy wiadomość o transakcji wykonanej przez nas bez Pana/Pani autoryzacji. Nie będzie przysługiwać nam wobec Pana/Pani żadne żadnych roszczenie o zwrot poniesionych przez nas kosztów. W przypadku uzasadnionych przesłanek dopuszczenia się przez Pana/Panią oszustwa, ciężący na nas obowiązek zwrotu na Pana/Pani rzecz zostanie zawieszony na czas trwania postępowania wyjaśniającego, które zostanie wszczęte niezwłocznie.

7.2. Może być Pan zobowiązany/Pani zobowiązana do zapłaty maksymalnej kwoty 50 EUR z tytułu strat:

a. spowodowanych wykonaniem przez nas Transakcji bez Pana/Pani autoryzacji w następstwie wykorzystania zagubionych, skradzionych lub utraconych danych dotyczących Transakcji (patrz par. 4.3.b powyżej); lub

b. spowodowanych nieprawidłowym użyciem przez Pana/Panią danych dotyczących Transakcji.

7.3. Nie będziemy wysuwać pod Pana/Pani adresem żadnych roszczeń na mocy par. 7.2, jeżeli wykrycie przez Pana/Panią zagubienia, kradzieży lub niewłaściwego użycia danych dotyczących Transakcji nie było możliwe lub jeśli utrata danych dotyczących Transakcji nastąpiła z winy pracownika lub wykonawcy zastępczego działającego w naszym imieniu, jeden z naszych oddziałów lub wskazanego przez nas zewnętrznego dostawcę.

7.4. Pana/Pani odpowiedzialność za straty spowodowane wykonaniem przez nas Transakcji bez Pana/Pani autoryzacji nie będzie ograniczona do kwoty 50 EUR zgodnie z par. 7.2, jeśli działał Pan/działała Pani w zamiarze oszustwa lub przyczynił się Pan/przyczyniła się Pani do niewłaściwego użycia danych dotyczących Transakcji umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa. W takich przypadkach poniesie Pan/Pani odpowiedzialność za wszelkie straty spowodowane wykonaniem przez nas Transakcji bez Pana/Pani autoryzacji. Rażące niedbalstwo obejmuje w szczególności przypadki, w których nie powiadomił nas Pan/Pani niezwłocznie o utracie danych dotyczących Transakcji, lub nie będzie Pan przechowywał/Pani przechowywała danych dotyczących Transakcji w bezpieczny sposób lub też ujawnił Pan/ujawniła Pani dane dotyczące Transakcji osobom trzecim.

7.5. O ile nie działał Pan/działała Pani w zamiarze oszustwa, nie będziemy wysuwać pod Pana/Pani adresem żadnych roszczeń:

a. dotyczących strat spowodowanych wykonaniem przez nas Transakcji bez Pana/Pani autoryzacji powstałych po otrzymaniu przez nas zawiadomienia, o którym mowa w par. 4.4.; lub

b. jeżeli nie zapewniliśmy dostępności naszych urządzeń telekomunikacyjnych w celu złożenia przez Pana/Panią zawiadomienia, o którym mowa w par. 4.4

## B. Nieprawidłowo wykonane lub niewykonane Transakcje

7.6. Możemy ponieść odpowiedzialność względem Pana/Pani, jeśli nie wykonamy Transakcji z Pana/Pani autoryzacją lub nieprawidłowo wykonamy Transakcję z Pana/Pani autoryzacją, chyba że takie niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie nastąpiło z Pana/Pani winy. Pana/Pani wina obejmuje między innymi powody opisane w par. 4.3 powyżej. Oznacza to, że w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania Transakcji zwrócimy Panu/Pani kwotę Transakcji (w zakresie, w jakim Transakcja nie została wykonana lub została nieprawidłowo wykonana). Jest Pan upoważniony/Pani upoważniona do ubiegania się o zwrot wszystkich opłat i prowizji oraz odsetek w zakresie, w jakim zostały one pobrane lub narosły w związku z niewykonaną lub nieprawidłowo wykonaną Transakcją.

7.7. W zakresie, w jakim opłaty i prowizje zostały pobrane z tytułu niewykonanej lub nieprawidłowo wykonanej przez nas lub przez placówkę agencyjną Transakcją oraz odliczone z kwoty, jaka miała zostać otrzymana od Odbiorcy z tytułu tej Transakcji, niezwłocznie zwrócimy Odbiorcy odpowiednią kwotę pobraną w ramach tych opłat i prowizji.

7.8. Nasza odpowiedzialność wobec Pana/Pani, którą ponieśliśmy zgodnie z par. 7.6 będzie wykluczona, jeśli:

a. jesteśmy w stanie wykazać, że dostawca usług pieniężnych Odbiorcy otrzymał kwotę Transakcji w odpowiedzi terminie; lub

b. dla potrzeb par. 7.6, Transakcja zostanie uznana za prawidłowo wykonaną, gdy będziemy w stanie wykazać, że Transakcja została wykonana zgodnie z przekazanymi nam przez Pana/Panią danymi dotyczącymi Transakcji. Jeżeli przekazane nam przez Pana/Panią dane dotyczące Transakcji okażą się nieprawidłowe, może nas Pan/Pani poprosić o pomoc w odzyskaniu środków pieniężnych. Nie gwarantujemy powodzenia tych działań. Zastrzegamy sobie prawo do pobrania opłaty lub prowizji w celu pokrycia poniesionych przez nas racjonalnych kosztów z tym związanych.

## C. Wyłączenie odpowiedzialności

7.9. Wszelka odpowiedzialność, którą ponieśliśmy wobec Pana/Pani zgodnie z par. 7.1 lub 7.6 będzie wykluczona w przypadku, gdy nie zawiadomił nas Pan/Pani o wykonaniu Transakcji bez Pana/Pani autoryzacji lub nieprawidłowym wykonaniu Transakcji w ciągu 13 miesięcy od daty wykonania Transakcji.

7.10. Nie poniesiemy również żadnej odpowiedzialności, o której mowa w par. 7 w przypadku, gdy nie wykonamy Transakcji lub wykonamy Transakcję nieprawidłowo z powodu wystąpienia Okoliczności Leżących Poza Naszą Kontrolą lub jeżeli nie pozwalają na to nasze obowiązki ustawowe.

7.11. Nie poniesiemy żadnej odpowiedzialności wobec Pana/Pani, jeżeli Transakcję bez Pana/Pani autoryzacji wykona lub nieprawidłowo wykona osoba trzecia bądź Transakcja bez Pana/Pani autoryzacji zostanie wykonana lub Transakcja zostanie nieprawidłowo wykonana pomiędzy osobami trzecimi, którym udzielił Pan/udzieliła Pani zlecenia zanim otrzymaliśmy Pana/Pani płatność na potrzeby przekazu pieniężnego lub innej Transakcji. Powinien Pan/Powinna Pani niezwłocznie skontaktować się z odpowiednią osobą trzecią i poinformować ją o okolicznościach Transakcji wykonanej bez Pana/Pani autoryzacji lub wykonanej nieprawidłowo.

7.12. Nie ponosimy odpowiedzialności z tytułu szkód spowodowanych wystąpieniem nadzwyczajnych i nieprzewidzianych okoliczności leżących poza kontrolą Western Union, i których następstw, pomimo dołożenia należytej staranności, Western Union nie zdołała uniknąć (spowodowanych np. przez Okoliczności Leżące Poza Naszą Kontrolą, awarie linii telekomunikacyjnych, zamieszki, wojnę lub inne wydarzenia, takie jak strajk lub powstrzymanie się przez pracodawcę dostarczania pracy pracownikom (lokaut), leżące poza naszą kontrolą). Dotyczy to w równym stopniu przypadków, w których Western Union jest związana prawodawstwem wspólnotowym lub krajowym, orzeczeniami



sądowym lub decyzjami administracyjnymi, które stanowią odmiennie.

7.13. **Nasza odpowiedzialność wobec Pana/Pani nie podlega wyłączeniu ani ograniczeniu w przypadku, gdy byłoby to niezgodne z prawem. Dotyczy to również odpowiedzialności za śmierć lub uszkodzenie ciała spowodowane naszym niedbalstwem, za oszustwo lub podanie nieprawdziwych informacji w zamiarze oszustwa lub za naruszenie Pana/Pani praw w przypadku, gdy wyłączenie lub ograniczenie tych praw byłoby niezgodne z prawem w odniesieniu do Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking.**

## 8. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

Aplikacja i Usługa Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking, ich treść oraz cała związana z nimi i zawarta w nich własność intelektualna (w tym prawa autorskie, patenty, prawa do baz danych, znaki towarowe i znaki usługowe) stanowią własność Western Union, jednostek powiązanych Western Union lub osób trzecich. Wszelkie prawa do Aplikacji i Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking pozostają naszą własnością i/lub własnością osób trzecich. Aplikacja i Usługa Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking mogą być wykorzystywane wyłącznie w celach dozwolonych na mocy niniejszych Warunków lub zgodnie z opisem w Aplikacji. Jest Pan upoważniony/Pani upoważniona wyłącznie do przeglądania i sporządzania kopii stron Aplikacji i Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking do użytku osobistego. Bez naszej wyraźnej pisemnej zgody nie może Pan/Pani powielać, publikować ani zmieniać Aplikacji i Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking ani ich części, tworzyć ich opracowań, uczestniczyć w ich przelewie lub sprzedaży, umieszczać ich w Internecie ani korzystać z nich w inny sposób w celach publicznych lub komercyjnych. Nie może Pan/Pani: (a) korzystać z żadnego robota, pająka, oprogramowania do przechwytywania danych lub innego automatycznego programu w celu uzyskania dostępu do Aplikacji i Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking lub (b) nie będzie Pan usuwał ani zmieniał/Pani usuwała ani zmieniała treści informacji o prawach autorskich, znakach towarowych lub innych prawie zastrzeżonych informacji umieszczonych w Aplikacji (lub wydrukowanych stronach Aplikacji). Nazwa Western Union oraz inne nazwy i prawie zastrzeżone oznaczenia produktów i/lub usług Western Union użyte w Aplikacji stanowią wyłączną własność Western Union lub innych osób trzecich. Nazwy pozostałych produktów, usług i spółek wniejące się w Aplikacji mogą stanowić znaki towarowe ich odpowiednich właścicieli.

## 9. PRAWO ODSTĄPIENIA OD PRZEKAZU PIENIEŻNEGO LUB JEGO ANULOWANIA

9.1. Przysługuje Panu/Pani prawo do odstąpienia od przekazu pieniężnego za pośrednictwem Aplikacji w terminie 14 dni. Oświadczenie o odstąpieniu musi Pan/Pani nam złożyć wyraźnie i na piśmie w Aplikacji, pocztą elektroniczną lub listownie. Jednakże prawo do odstąpienia od przekazu pieniężnego nie ma zastosowania w przypadku, gdy wypłaciliśmy środki pieniężne Odbiorcy przed otrzymaniem przez od Pana/Pani oświadczenia o odstąpieniu. W przypadku skorzystania z przysługującego Panu/Pani prawa do odstąpienia od przekazu pieniężnego przed wypłaceniem przez nas środków pieniężnych Odbiorcy zwrócimy Panu/Pani kwotę przekazu pieniężnego bez naliczenia opłat i prowizji.

9.2. W przypadku odstąpienia, zwrócimy Panu/Pani kwotę przekazu pieniężnego po kursie wymiany Western Union obowiązującym w terminie zwrotu, przy czym będzie to co najmniej wartość nominalna przekazu, o ile środki pieniężne nie zostały wypłacone Odbiorcy w ciągu 45 dni. W takim wypadku opłaty i prowizje za przekaz nie zostaną zwrócone. Jeśli nie udostępnimy środków pieniężnych do odbioru przez Odbiorcę w terminie trzech Dni Roboczych, w przypadku złożenia przez Pana/Panią uzasadnionego oświadczenia o odstąpieniu zwrócimy kwotę przekazu pieniężnego wraz z wniesionymi opłatami i prowizjami za przekaz (w oparciu o przepisy ustawowe i regulacyjne).

## 10. CAŁOŚĆ UMOWY

Niniejsze Warunki, razem z innymi kwestiami włączonymi do niniejszych Warunków przez odniesienie, stanowią całość umowy i

pomiędzy Panem/Panią i nami oraz zastępują wszelkie wcześniejsze umowy pomiędzy Panem/Panią i nami dotyczące Usługi Przekazu Pieniężnego Western Union® Digital Banking.

## 11. KLAUZULA SALWATORYJNA

W wypadku, gdy jedno lub więcej postanowień niniejszych Warunków okaże się być nieważne, niezgodne z prawem lub niewykonalne, nie wpłynie to na ważność pozostałych jej postanowień.

## 12. SKARGI, PRAWO WŁAŚCIWE, ROZSTRZYGANIE SPORÓW

12.1. Prosimy o kontakt z działem obsługi klienta, jeśli uważa Pan/Pani, że popełniono błąd podczas wykonywania Pana/Pani przekazu, ma Pan/Pani pytania dotyczące usługi lub pragnie Pan/Pani złożyć skargę:

- ✓ za pośrednictwem Aplikacji; lub
- ✓ pod numerem telefonu +48221520541.

Potwierdzenie wpływu skargi zostanie Pani/Panu wysłane w terminie 5 Dni Roboczych od dnia, w którym ją otrzymamy. Przystąpimy do rozpatrywania Pana/Pani prośby i będziemy regularnie Pana/Panią zawiadamiać o postępach. W potwierdzeniu znajdzie Pan/Pani datę wpływu oraz numer referencyjny, który powinien być używany w dalszej korespondencji z nami. Postaramy się wyjaśnić Pana/Pani wątpliwości w możliwie najszybszym terminie, a jeśli to nie będzie możliwe, wyślemy Panu/Pani potwierdzenie w terminie 5 Dni Roboczych. Dołożymy starań, aby rozpatrzyć większość skarg w ciągu 15 Dni Roboczych, a jeśli się nam to nie uda, będziemy regularnie Pana/Panią zawiadamiać o postępach. Jak tylko ustalimy wszystkie fakty i zakończymy postępowania wyjaśniające, prześlemy Panu/Pani ostateczną odpowiedź zawierającą poczynione przez nas ustalenia i przedstawienie naszego ostatecznego stanowiska w terminie 35 Dni Roboczych.

W przypadku, gdy będzie Pan niezadowolony/Pani niezadowolona z zaproponowanego przez nas rozwiązania, będzie mógł Pan/mogła Pani wystąpić z powództwem do sądu powszechnego lub:

- ✓ skorzystać z Europejskiej Platformy Internetowego Rozstrzygania Sporów (*Online Dispute Resolution, ODR*) oferującej proste, sprawne, szybkie, niedrogie pozasądowe rozstrzygnięcie sporów związanych z transakcjami zawieranymi na odległość: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>;
- ✓ złożyć skargę do Wspólnego Organu ds. Mediacji Austriackiego Sektora Bankowego (*Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft*) ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)).

12.2. Niniejsze Warunki podlegają prawu austriackiemu, z wyjątkiem norm kolizyjnych. Miejscem wykonania jest Wiedeń. Jeżeli jest Pan/Pani polskim rezydentem i konsumentem, może Pan/Pani również korzystać z bezwzględnie obowiązujących przepisów polskiego prawa dotyczących ochrony konsumentów.

12.3. Umowy, które nie zostały zawarte z konsumentami w rozumieniu Art. 1 austriackiej Ustawy o Ochronie Konsumentów (*Konsumentenschutzgesetz*), podlegają jurysdykcji sądów w Wiedniu, Centrum (*Wien, Innere Stadt*). Jeżeli jest Pan/Pani konsumentem, może Pan/Pani wytoczyć powództwo dotyczące roszczeń i sporów (włączając roszczenia i spory pozaumowne) wynikłych z lub odnoszących się do niniejszych Warunków zarówno przed sądem właściwym dla miejsca Pana/Pani zamieszkania lub przed sądem w Austrii. Jeżeli jest Pan/Pani konsumentem, możemy wytoczyć przeciwko Panu/Pani przed sądem właściwym dla miejsca Pana/Pani zamieszkania, dla miejsca Pana/Pani stałego pobytu lub w miejsca Pana/Pani zatrudnienia.

## GENERAL CONDITIONS FOR WESTERN UNION® DIGITAL BANKING MONEY TRANSFER SERVICES

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

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

Our Terms and Conditions use the following definitions:

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

### 1. ABOUT US

1.1. The Western Union® Digital Banking Money Transfer Service is offered by Western Union International Bank GmbH ("WUIB") in cooperation with Western Union International Limited. WUIB is an Austrian limited liability company with registered offices at The Icon Vienna (Tower 24), Wiedner Gürtel 13, A-1100 Vienna, registered with the Vienna Commercial Court under the Companies Registration Office Number 256184t. 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: +48221520541.

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 +48221520541 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 (+48221520541) or write to us at:

**Western Union Poland  
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 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 in the App. 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 App). 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 in the App 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 +48221520541.

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 a Polish resident consumer, You will

also benefit from any mandatory provisions of Polish 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.