

## Magyarország

### A Western Union® Pénzátutalási<sup>SM</sup> Szolgáltatásra (a továbbiakban: a "Szolgáltatás"-ra) vonatkozó szerződéses feltételek

A Szolgáltatást a **Western Union Payment Services Ireland Limited** (a továbbiakban: "WUPSIL" vagy "Western Union") meghatalmazott ügynökei (a továbbiakban: "Ügynökök") hálózatán keresztül nyújtja az Európai Gazdasági Térség területén (a továbbiakban: "EGT"). A WUPSIL fontos operatív feladatokat szervez ki más, a Western Union cégcsoporthoz tartozó szervezeti egységeknek, valamint kiválasztott harmadik felek számára. A WUPSIL ír vállalat, a Western Union Company egyik leányvállalata, bejegyzett székhelye: Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Ireland. A WUPSIL a +32 (0)2 639 7104 számon érhető el. A Magyar Posta Zrt., mint a WUPSIL ügynöke elérhető a +36-1-456-6030\*-as telefonszámon.

**A WUPSIL szabályozó hatósága az Ír Központi Bank** (a továbbiakban: "Központi Bank"). A WUPSIL a pénzforgalmi szolgáltató cégeknek a Központi Banknál vezetett jegyzékébe az E0471360 számon, pénzforgalmi intézményként van bejegyezve. További tájékoztatás a [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie) internetes honlapon érhető el.

**A Western Union belföldön és nemzetközi viszonylatban nyújtja a Szolgáltatást.** Az ügyfél a pénz átutalásáról vagy felvételéről szóló formanyomtatvány kitöltésével, az átutalandó összeg átadásával és a személyazonosság elvárásoknak megfelelő igazolásával, majd a formanyomtatvány aláírásával hozzájárul a pénzátutalás végrehajtásához. Az átutalás megerősítését megelőzően az átutalási megbízás megadásához használt csatornán az ügyfél tájékoztatást kap a tranzakció maximális idejéről, a felszámított díjról, és a tranzakció vonatkozásában alkalmazott átváltási árfolyamról. Az ügyfél köteles a címzettet a pénzátutalásról tájékoztatni, beleértve a feladó nevét, a feladás országát, a címzett nevét, a hozzávetőleges összeget (max. +/-10% eltéréssel) és valutanevet, a pénzátutalási ellenőrző számot (Money Transfer Control Number, a továbbiakban: "MTCN") és az Ügynök működési helyén érvényes összes többi egyéb feltételt és követelményt. A Magyar Postánál a szolgáltatás teljesítésére vonatkozó kiegészítő feltételeket a Posta hirdetményében teszi közzé.

**A hatályos jogszabályok tiltják, hogy a készpénzátutalást nyújtók bizonyos személyekkel és országokkal üzleti kapcsolatban legyenek. A Western Union köteles az összes tranzakció vonatkozásában ellenőrizni, hogy a felek nem szerepelnek-e azokban a névjegyzékekben, szankciós listákban, amelyeket a Western Union működési területe országainak és területeinek illetékes kormányai bocsátanak a Western Union rendelkezésére, beleértve az amerikai pénzügyminisztérium Külföldi Vagyon Ellenőrző Hivatalát (US Treasury Department's Office of Foreign Assets Control, rövidítve: OFAC) és az Európai Uniót. Amennyiben lehetséges egyezés kerül azonosításra, akkor a Western Union megvizsgálja az adott tranzakciót, és megállapítja, hogy az egyező név az érintett listán szereplő egyén-e. Esetenként az ügyfelek részéről a személyazonosság további igazolása és egyéb információk átadása szükséges, késleltetve ezzel a tranzakció lebonyolítását. Ez a Western Union által feldolgozott tranzakciók mindegyikére vonatkozó jogszabályi követelmény.**

**Fizetési feltételek és felelősség** – A kifizetést azon személy részére kell teljesíteni, akit a Western Union vagy annak Ügynöke a személyazonosító okmányainak ellenőrzését követően az összeg felvételére jogosultnak tart. A kifizetés csak akkor teljesíthető, ha a címzett a tranzakció vonatkozásában megadta a Western Union által megkövetelt adatokat, különösen az MTCN számot, az átutalt pénz összegét, a feladó nevét, és annak az országnak a nevét, ahonnan az utalást indították. A megadott adatokban nem lehet eltérés, de apróbb hibák esetén a kifizetés teljesíthető, amennyiben az átutalás összege nem haladja meg az 1000 USD-t, vagy azzal egyenértékű helyi valutaösszeget. A címzettnek ezen kívül megfelelően azonosítania is kell magát.

A Western Union részéről az ügyféllel szembeni szerződéses kötelezettsége teljesítettnek minősül, amint az átutalt pénzösszeget kifizeti annak a személynek, aki a tranzakció fent említett adatait közli és személyazonosító okmánnyal megfelelően igazolja saját személyazonosságát és/vagy megválaszolja a küldő fél által a címzett számára meghatározott tesztkérdést (amennyiben az adott célszágban elérhető a tesztkérdés szolgáltatás). A Western Union ügynöke köteles a tranzakcióra vonatkozó, a címzett által közölt adatokat és az általa bemutatott személyazonosító okmányt megfelelő gondossággal megvizsgálni, és ha a szóban forgó személyazonosító okmány valódiságát illetően megalapozott kétség merül fel, a kifizetést visszautasítani.

Az ügyfél köteles biztosítani, hogy az általa megadott adatok helytállóak, hiánytalanok és olvashatók legyenek. Köteles továbbá annak biztosításáról is gondoskodni, hogy a címzetten kívül senki se szerezzon tudomást a tranzakcióra vonatkozó részletekről, mint pl. a feladó vagy a címzett neve, az MTCN vagy az átutalt pénzösszeg. A Western Union azt javasolja, hogy kizárólag olyan személyeknek utaljon pénzt, akiket személyesen ismer. A Western Union nem vállal garanciát azon áruk leszállítását, azon szolgáltatások ellátását vagy ezek tulajdonságait illetően, amelyeket a Szolgáltatás felhasználásával fizettek ki.

Ha Ön úgy gondolja, hogy a tranzakciója adatait ellopták, elveszítette, illetve lemásolták azokat, akkor további információért azonnal vegye fel a kapcsolatot a Western Union Ügynökével a +36-1-456-6030\*-as telefonszámon. A Western Union felé efféle adatvesztésről, adatlopásról vagy adatok illetéktelen felhasználásáról szóló bejelentés megtételét megelőzően Ön csak akkor tehető felelőssé, ha (i) Ön a címzetten kívüli személyek részére továbbította a tranzakcióra vonatkozó adatok részleteit, ami hozzájárult az adatok illetéktelen felhasználásához, vagy (ii) nem jelentette azonnal az efféle adatvesztést, adatlopást vagy az adatok illetéktelen felhasználását, vagy (iii) csalási szándékkal, szándékosan vagy súlyos gondatlansággal járt el.

A Western Union felelősséggel tartozik azon károkért, amelyek az Ön átutalási tranzakciójának az irányadó jogszabályok szerinti lebonyolítása során a Western Union alkalmazottainak vagy Ügynökeinek szándékos kötelezettségszegéséből vagy súlyosan gondatlan magatartásából erednek. A Western Union felelőssége kizárólag a szerződés tipikusan előre látható sérüléséből származó kár megtérítésére terjed ki, legfeljebb 500 euró erejéig (az átutalt összegben és bármely felmerült díjon felül). A Western Union semmilyen esetben nem tehető felelőssé akkor, ha Ön a pénzátutalásra vonatkozó adatokat szándékosan vagy gondatlanul eljárva a címzetten kívül bárki másnak a tudomására hozta. A Western Union nem felelős olyan károkért, amelyek vis maior, a távközlési rendszerek összeomlása, polgári zavargások, háború vagy bármely más olyan esemény miatt következtek be, amely a Western Union hatáskörén kívül esik (pl. sztrájk, időszakos munkamegtagadás, vagy kormányzati szervek által kibocsátott rendelkezések).

Ahol a Western Union valamelyik Ügynöke csekket, hitel- vagy bankkártyát, vagy bármely más, nem készpénzes fizetőeszközt fogad el, sem a Western Union, sem az Ügynöke nem köteles lebonyolítani az átutalást, ha a tranzakció összegét a csekk, hitel- vagy bankkártya, vagy más, nem készpénzes fizetőeszköz nem fedezi. Ezen túlmenően sem a Western Union, sem az Ügynökei nem felelősek az olyan, a címzett számára nem teljesített kifizetésből eredő károkért, amelyek a Western Union vagy az Ügynökei valamely, nem készpénzes fizetőeszköz átvételének vagy annak a ténynek köszönhető, hogy a készpénzátutalást csak akkor hajtották végre, amikor a Western Union vagy az Ügynökei képesek voltak az adott kifizetést készpénzben teljesíteni. A Western Union és Ügynökei indoklás nélkül megtagadhatják a Szolgáltatás nyújtását bármely személytől, különösen akkor, ha arra csalás, pénzmosás- vagy a terrorizmus finanszírozásának megakadályozása, vagy a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, bírósági végzésnek, szabályozó hatóságok, illetve kormányzati szervek elvárásainak való megfelelés miatt kerül sor.

**Az összegek a címzett számára hozzáférhetőek és átvehetőek legkésőbb az azt a napot követő munkanap végén,** amikor a Western Union vagy az Ügynökei megkapták az átutalandó összeget és a tranzakciós díjakat (a továbbiakban "Befizetés Napja"), a jogszabályi környezet és a szabályozói elvárások előírásainak megfelelően. A papíralapon kiadott készpénz-átutalási megbízások tekintetében ez a határidő egy munkanappal meghosszabbodik. Az (i) EGT területén kívüli készpénz-átutalási megbízások tekintetében vagy (ii) az olyan készpénz-átutalási megbízások tekintetében, amelyek egynél több valutaváltást igényelnek euró és valamely, az EGT vagy az Európai Unió olyan tagállamának pénzneme között, amely állam nem tagja az eurózónának, vagy (iii) az olyan lehetséges határon átnyúló készpénz-átutalási megbízások tekintetében, amelyek nem euróban bonyolódnak le, az összegek a címzett számára legkésőbb a Befizetés Napjától számított negyedik munkanap végén lesznek hozzáférhetőek és átvehetőek.

A normál készpénz-átutalások általában percekben belül rendelkezésre állnak és átvehetőek, kivéve, ha az ügyfél a "Másnap" vagy a "2 napos" Szolgáltatást választotta, mely esetekben az átutalt összegek a készpénz elküldésétől számított 24 vagy 48 óra múlva lesznek a címzett számára hozzáférhetőek és átvehetőek. Az összegek átutalása késhet vagy a Szolgáltatások elérhetetlenek lehetnek bizonyos tranzakciós feltételek miatt, beleértve a következőket: a küldött összeg, a célszám, a valuta elérhetősége, szabályozói kérdések, személyazonosítási követelmények, pénzmosás és terrorizmus finanszírozás megelőzésére vonatkozó jogszabályok által előírt feladatok végrehajtása, az Ügynök nyitva tartási ideje, az időzónák közti különbségek, vagy késleltetett fizetési lehetőség választása. További korlátozások is előfordulhatnak. További tájékoztatásért kérjük, hívja a +36-1-456-6030-as telefonszámot!

**A Szolgáltatást 18. életévüket betöltött személyek vehetik igénybe.** A hatályos jogszabályok tiltják, hogy a készpénzátutalást nyújtó intézmények bizonyos egyénekkal és országokkal üzleti kapcsolatban legyenek, és a Western Unionnak nem áll módjában a Szolgáltatást ilyen egyének és országok részére nyújtani. További tájékoztatásért kérjük, hívja a +36-1-456-6030-as telefonszámot!

Az ügyfél által a Szolgáltatásért a Western Union részére fizetendő díjak és költségek, valamint az alkalmazott átváltási árfolyam(ok) részleteit a pénz átutalásáról vagy felvételéről szóló formanyomtatvány tartalmazza. Az átutalt összegek kifizetése általában a célszám pénznemében történik (néhány országban a kifizetés csak valamely azt helyettesítő valutában teljesíthető). Az átváltási árfolyam csak becslés lehet, a tényleges átváltási árfolyam megállapítására akkor kerül sor, amikor a készpénz átutalását a rendszer visszaigazolja. Minden pénznem átváltása a Western Union aktuális valutaváltási árfolyamán történik. A Western Union a valutaváltási árfolyamát a kereskedelmi bankközi átváltási árfolyamok alapján számítja ki, árrésszel növelve. A Western Union és Ügynökei a valutaátváltásból nyereségre tehetnek szert. A legtöbb valutaváltási árfolyam naponta többször is változik a nemzetközi pénzügyi piacok irányadó árfolyamaival összhangban. A Western Union a jogszabályok által engedélyezett mértékig kezelési költséget vonhat le azon készpénzátutalásokból, amelyeket a Befizetés Napjától számított egy éven belül nem vesznek fel. További tájékoztatásért kérjük, hívja a +36-1-456-6030-as telefonszámot!

**A címzett további díjak megfizetését vonhatja magára, ha a feladó által küldött összegeket mobiltelefonon keresztül, vagy számlára kapja.** A címzettnek a mobiltelefon-szolgáltatójával, az mWallet vagy más számla-szolgáltatásra vonatkozó szerződése az irányadó az adott szolgáltatás vonatkozásában, és határozza meg a felek jogait, kötelességeit, a fizetendő díjakat, az összegek hozzáférhetőségét és a számla korlátozásait. Amennyiben ellentmondás merül fel a számlaszám vagy a mobiltelefonszám és a címzett neve között, akkor az összeg a feladó által megadott számlaszámon kerül jóváírásra. A Western Union semmiféle felelősséget nem vállal sem a feladó, sem bármely számlatulajdonos felé a rendeltetési hely vagy a közvetítő pénzügyi szolgáltatók eljárásáért vagy mulasztásáért, az általuk alkalmazott díjakért, nem helyi valutákra való átváltási árfolyamért. Amennyiben a feladó, vagy a címzett SMS-értesítést kér arról, hogy az adott összeg hozzáférhető vagy kifizetésre került, akkor az adott szolgáltató által felszámított díjak megfizetéséért kizárólag a feladó illetve a címzett felel.

**Összeférhetetlenség** – A WUPSIL ügyfelei nevében/érdekében nyújtja a Szolgáltatást. A készpénzátutalásnak nem célja, hogy összeférhetetlenséget idézzon elő, kockáztatva ezzel az ügyfelek érdekeinek megsértését. Ha ésszerűen el nem kerülhető összeférhetetlenség merül fel, a WUPSIL-nak a következőképpen kell eljárnia: a) tájékoztatnia kell az ügyfelet az összeférhetetlenség általános jellegéről és/vagy okáról; valamint b) biztosítania kell, hogy az összeférhetetlenség miatt az ügyfél érdekei kárt ne szenvedjenek. További tájékoztatásért kérjük, hívja a +36-1-456-6030-as telefonszámot!

**Törlés és visszafizetés** – A feladó az Ügynök szolgáltatóhelyén törölheti a tranzakciót, egészen addig, amíg a címzett az összeget fel nem veszi. Ha a tranzakció törésre került, a Western Union visszafizeti Önnek a tőkeösszeget, levonva belőle a Szolgáltatásért felszámított átutalási díjat. A visszafizetés jellemzően tíz munkanapig is tarthat. A feladó kérheti a készpénz-átutalás tőkeösszegének visszafizetését a WUPSIL részére címzett levélben vagy e-mailben, vagy az Ügynök szolgáltatóhelyén, amennyiben az összeget 45 napon belül nem fizették ki a címzettnek. A Western Union abban az esetben az átutalási díjat is visszafizeti az Ön WUPSIL részére címzett írásbeli kérésére, ha az átutalt összeg a fent meghatározott határidőig nem áll a címzett rendelkezésére, ha a késés nem a Western Union (vagy Ügynökei) hatáskörén kívül álló, olyan körülmények miatt következett be, mint például a következők: jogszabályi rendelkezések, zord időjárási körülmények, vagy telekommunikációs hiba. Egyes átutalt összegek kifizetése az Egyesült Államok törvényei vagy más jogszabályok alkalmazása miatt késhet.

A Western Union bizonyos országokban díjmentesen SMS-értesítést küld a feladónak arról, hogy a címzett felvette az átutalt összeget, vagy a címzettnek arról, hogy az összeg hozzáférhető, és átvehető. A Western Union nem felel a feladó vagy a címzett által fizetendő, az SMS üzenetekkel kapcsolatos bármilyen díjért.

**Abban az esetben, ha panasz van,** úgy véli, hogy hiba történt, vagy a Szolgáltatással kapcsolatos kérdése merül fel, kérjük, hívja az ügyfélszolgálatot a +36-1-456-6030-as telefonszámon, vagy a [www.westernunion.com](http://www.westernunion.com) honlapunkon keresztül vegye fel velünk a kapcsolatot! Kérését kivizsgáljuk, és rendszeresen tájékoztatjuk a vizsgálat előrehaladásáról. A Western Unionon keresztül tett panasz esetén panasz a kézhezvételét követően 5 munkanapon belül visszaigazolást küldünk róla Önnek. A visszaigazolás tartalmazza a kézhezvétel időpontját és egy ügyszámot, amelyre a Western Unionnal folytatott minden további kommunikáció során hivatkozni kell. Ha nincs megelégedve a Western Union által javasolt megoldással, akkor jogában áll panaszával a Pénzügyi Szolgáltatások Írországi Ombudsmanjához fordulni, írásban a következő címre írott levélben: 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, telefonon a +353 1 6620899-es számon, e-mailben az [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie) címen, vagy fordulhat az Ön országának helyben illetékes kormányzati hivatalához. Ezen illetékes hivatalok elérhetőségeit a következő címen találhatja meg: [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/national-out-of-court-bodies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm).

\* Ez a szám a szokásos hálózati díjakkal hívható. A hívásokat hétfőtől péntekig reggel 8 órától este 8 óráig, szombatonként pedig reggel 8 órától délután 2 óráig fogadjuk.

Copyright © 2013 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Minden jog fenntartva. Felülvizsgálva: 2018. május.