

1. INTRODUCERE

1.1 Acest acord este încheiat între dvs. și MoneyGram International Limited (“noi”), prin intermediul unuia dintre reprezentanții MoneyGram (“furnizori servicii”) cu rol de agent. Termenii din formular fac parte din acest acord.

1.2 Trebuie să semnați formularul și să vă asigurați că toate secțiunile au fost completate corect și în totalitate. În caz contrar, este posibil să nu putem trimite banii. Trebuie să ne contactați în cazul în care una dintre informațiile furnizate se modifică înainte ca destinatarul să colecteze sau să primească banii.

1.3 Acest acord este încheiat pentru furnizarea serviciului nostru de transfer de bani MoneyGram®, care vă permite să trimiteți bani unei persoane specificate în formular (“destinatarul”) (a) pe care îi va colecta în numerar de la o locație MoneyGram (serviciul nostru “numerar-numerar”); sau (b) pe care îi va primi în contul său bancar (serviciul nostru “numerar-cont”). Aceste condiții se aplică pentru ambele servicii, cu excepția cazurilor în care este specificat că se aplică numai pentru unul dintre acestea.

1.4 Pentru transferurile numerar-numerar, puteți trimite bani în aceeași țară sau într-o altă “țară de destinație”. Destinatarul poate colecta banii numai din țara de destinație specificată în formular. După ce furnizorul de servicii a procesat formularul și a primit banii, destinatarul poate colecta banii de la orice locație MoneyGram din țara de destinație în interval de câteva minute (în timpul orelor de program) în numerar, în moneda specificată pe formular, cu excepția cazului în care se aplică condiția 2.2(a) de mai jos. Nu vom contacta destinatarul în momentul în care banii pot fi colectați. Este responsabilitatea dvs. să faceți acest lucru.

1.5 Nu oferim servicii în toate țările. Ne puteți apela, puteți vizita site-ul nostru Web sau întreba un furnizor de servicii pentru a afla informații despre disponibilitatea serviciilor noastre și adresele și orele de program ale locațiilor care oferă serviciile MoneyGram.

1.6 **Detaliile noastre de contact:** numărul nostru de telefon este 0 80-803-4288 și apoi 888-666-3947 (s-ar putea să fiți taxat pentru apelurile către acest număr efectuate de pe un telefon mobil); site-ul nostru Web este www.moneygram.com; adresa la care ne puteți scrie este MoneyGram International Ltd., 1 Bevington Path, 49–51 Tanner Street, London SE1 3PW ENGLAND și adresa noastră de e-mail este customerservice@moneygram.com.

2. TAXE ȘI SCHIMB VALUTAR

2.1 Trebuie să ne achitați taxa specificată în formular. Nu veți fi taxat cu nicio altă taxă de transfer. Puteți trimite bani într-o anumită monedă sau monezi. Furnizorul de servicii vă va informa dacă moneda de plată este disponibilă la o anumită reprezentanță din țara de destinație și (dacă este diferită de moneda în care ne-ați furnizat banii), cursul de schimb aplicabil. Moneda aleasă de dvs., cursul de schimb stabilit și suma convertită vor fi specificate în formular.

2.2 Totuși, pentru transferurile numerar-numerar către o țară de destinație din afara UE, Norvegia, Islanda și Liechtenstein (“EEA”): (a) dacă suma transferată este specificată în dolari SUA și furnizorul de servicii al destinatarului nu poate achita în moneda respectivă, acesta/aceasta va converti banii în moneda locală utilizând cursul de schimb valutar standard practicat de noi sau de acesta; (b) dacă banii (indiferent de moneda în care sunt trimiși) nu sunt colectați în termen de 45 de zile, furnizorul de servicii al destinatarului poate recalcula suma convertită în momentul colectării, utilizând cursul de schimb standard practicat de noi sau de acesta.

3. RESTRICȚII DE TRANSFER

3.1 Există limite pentru sumele pe care le puteți trimite. Furnizorul dvs. de servicii vă va informa, în funcție de caz, cu privire la acestea. Putem refuza să trimitem banii sau să permitem colectarea acestora în cazul în care avem motive rezonabile să credem că: (a) acestea ar implica încălcarea unei legi, reglementări, unui cod sau a unei datorii care se aplică pentru compania noastră; (b) aceasta ne-ar putea expune la sancțiuni legale din

partea unui guvern sau a unei agenții de reglementare; sau (c) aceasta poate fi conectată cu activități frauduloase sau ilegale.

3.2 Cu excepția cazului în care acest lucru este interzis de lege, com încerca să vă contactăm telefonic sau în scris pentru a vă explica motivele refuzului nostru și modul prin care puteți corecta eventualele erori din instrucțiunile dvs. Dacă preferați (și acest lucru este permis prin lege), sau dacă acest lucru este impus prin lege, că vom returna banii.

4. ANULAREA ȘI RAMBURSAREA UNUI TRANSFER

4.1 Nu aveți dreptul să anulați un transfer. Este posibil totuși să anulăm un transfer înainte ca destinatarul să colecteze sau să primească banii. Dacă doriți să anulați un transfer și solicitați rambursarea sumei transferate, puteți solicita acest lucru furnizorului local de servicii sau ne puteți scrie anexând o copie a formularului completat. Încercăm să procesăm prompt astfel de solicitări, dar în orice caz în termen de 30 de zile.

4.2 Pentru transferurile numerar-numerar, dacă transferul nu a fost efectuat în mod corespunzător sau nu a ajuns la destinație, vă vom rambursa imediat banii și taxa percepută de noi, dacă este cazul după verificarea circumstanțelor privind executarea transferului.

4.3 Totuși, nu vom fi responsabili în cazul în care nu ați îndeplinit obligațiile stipulate la condiția 5.3 și banii au fost achitați unei persoane care a furnizat reprezentantului local un act care poate fi considerat în mod rezonabil ca fiind un document de identificare valid pentru destinatar („Identificare”).

4.4 Nu vă vom rambursa suma depusă dacă nu respectați condițiile de la paragraful 8.4.

5. IDENTIFICAREA ȘI PLATA PENTRU TRANSFERURILE NUMERAR-NUMERAR

5.1 Pentru colectarea banilor și finalizarea transferului trebuie furnizat un document de identificare. Pentru anumite transferuri (în funcție de țara de destinație și de sumă – pentru detalii întrebați furnizorul de servicii) este posibil să fie necesar răspunsul de verificare specificat de dvs. în formular, în plus față de documentul de identificare sau în locul acestuia.

5.2 Numărul de referință al transferului va trebui de asemenea furnizat normal reprezentantului local. Rețineți că numărul de referință nu este întotdeauna necesar pentru colectarea banilor (puteți afla elementele obligatorii de la furnizorul de servicii).

5.3 Nu trebuie să dezvăluiți numărul de referință, răspunsul de verificare sau detaliile destinatarului unei alte persoane în afara destinatarului ales și veți lua toate măsurile rezonabile pentru a vă asigura că acestea nu vor fi obținute de terți - de exemplu, având grijă (a) să nu permiteți niciunei persoane să vadă formularul, și (b) să nu scrieți răspunsul la întrebarea de verificare sau numărul de referință într-un mod care poate fi recunoscut, și să nu permiteți nimănui să vă audă când le comunicați destinatarului.

6. CONDIȚII SUPPLEMENTARE PENTRU TRANSFERURILE NUMERAR-CONT

6.1 Vom trimite banii către contul bancar specificat în formular. În cazul în care acest cont este într-o țară EEA, banca în care este deschis contul va primi banii în patru zile lucrătoare (luni—vineri, cu excepția sărbătorilor legale) din momentul în care ne-ați solicitat să îi trimitem (puteți întreba furnizorul de servicii dacă este posibil ca transferul să fie realizat mai repede). Banca este obligată prin lege să plaseze banii în contul destinatarului în momentul în care îi primește. Practicile bancare pot diferi dacă trimiteți banii către un cont din afara EEA - pentru informații suplimentare despre momentul în care plata va fi creditată într-un astfel de cont, trebui să contactați banca destinatarului. Este posibil ca banca destinatarului să aplice propriile taxe la transfer, pentru care noi nu suntem responsabili.

6.2 Dacă ne solicitați să trimitem bani într-un cont bancar și transferul nu este realizat corespunzător sau nu ajunge de loc, vă vom rambursa imediat banii și taxa percepută de noi - cu excepția cazului în care putem demonstra că banca a primit banii sau că a existat o greșeală în detaliile furnizat de dvs. despre contul bancar al destinatarului.

7. ACORDURI SEPARATE CU FURNIZORII DE SERVICII LOCALI

Furnizorii de servicii locale pot oferi servicii suplimentare destinatarilor în baza unor acorduri separate, independente de compania noastră (și pentru care nu suntem responsabili). Este posibil ca furnizorii de servicii locale să solicite taxe suplimentare pentru aceste servicii și vor utiliza un curs de schimb valutar la discreția acestora, dacă este necesar schimbul valutar.

8. RESPONSABILITATEA NOASTRĂ

8.1 Nu vom fi răspunzători dacă încălcăm acest acord din cauza: (a) unor circumstanțe anormale și neprevăzute și pe care nu le-am controla, care au condus la încălcarea inevitabilă a acestui acord în pofida tuturor eforturilor noastre în sensul prevenirii acestui lucru - acestea pot include, de exemplu, întârzieri sau erori determinate de exploatarea industrială, probleme la un alt sistem sau o altă rețea, defectări mecanice sau erori de procesare a datelor; sau (b) obligațiilor noastre în baza legislației engleze sau a Comunității Europene.

8.2 Trebuie să ne contactați telefonic sau în scris cât mai repede posibil în cazul în care credeți că un transfer nu a fost efectuat corespunzător sau deloc. Nu vă vom rambursa banii în baza condițiilor 4.2 sau 6.2 dacă ați amânat fără motive întemeiate să ne informați cu privire la problemă sau, în orice caz, dacă ne-ați informat la mai mult de 13 luni după ce ați trimis banii.

8.3 Nu suntem responsabili față de dvs. cu o sumă mai mare decât cea trimisă plus taxa de transfer percepută de noi. Nu vom fi responsabili pentru orice pierderi sau costuri accidentale, indirecte, speciale sau rezultate suferite de dvs. sau, dacă acest acord este încheiat cu dvs. în rol de consumator, orice pierderi sau costuri ale companiei (precum pierderile de profituri sau oportunități).

8.4 Serviciile noastre au rolul de a vă permite să trimiteți bani către o persoană privată cunoscută de dvs. în loc să efectuați o plată comercială, și nu trebuie să le utilizați pentru aceste tipuri de tranzacții. De asemenea, trebuie să respectați avertismentele de fraudă de pe formular. Dacă ne solicitați să achităm o sumă de bani unei persoane despre care se demonstrează ulterior că v-a fraudat sau care nu își îndeplinește obligațiile față de dvs., nu vom fi considerați responsabili pentru aceasta.

8.5 Persoanele care nu sunt parte a prezentului acord nu vor avea niciun drept în baza Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 (Legea privitoare la contracte (drepturile terților) 1999) sau a altor legi să impună aplicarea acestui acord.

8.6 Nicio prevedere din prezentul acord nu poate limita responsabilitatea Moneygram în cazul unui comportament fraudulos sau neglijent, și nici nu poate exclude sau limita responsabilitatea Moneygram în niciun alt mod (în măsura în care Moneygram nu își poate exclude sau limita responsabilitatea conform legii).

9. ALȚI TERMENI

9.1 Vom raporta datele despre transferurile de bani către orice autoritate guvernamentală, dacă acest lucru este impus prin lege.

9.2 Dacă un transfer nu a fost realizat corespunzător sau deloc, vom investiga și vom depune toate eforturile posibile pentru a afla destinația banilor (și vă vom contacta telefonic sau în scris pentru a vă informa cu privire la rezultat) dacă dvs. ne solicitați acest lucru. În cazul în care a existat o greșeală în detaliile despre destinatar furnizate de dvs., vom depune un efort rezonabil pentru a vă recupera banii.

9.3 Niciunul dintre serviciile noastre nu necesită ca dvs. sau destinatarul să dețineți un „depozit” sau un cont de depuneri la termen la compania noastră (sau orice altă companie care participă la transfer, cu excepția băncii de destinație pentru transferurile numerar-cont) în niciun moment.

9.4 Legislația engleză se aplică pentru acest acord (și pentru tranzacțiile noastre cu dvs. cu privire la încheierea acestui acord) și vom comunica cu dvs. în limba română. Dacă există vreo diferență între versiunea în engleză și cea în română a acestor condiții, se va aplica versiunea în limba Engleză.

9.5 Unele dintre aceste codiții sunt bazate pe cerințe de reglementare presupuse care nu vor intra în vigoare decât după ce acest document este gata de tipărire. Dacă oricare dintre acestea nu este conformă cu o cerință de reglementare, nu ne vom baza pe aceasta dar o vom trata ca și cum aceasta reflectă cerința de reglementare relevantă și vom efectua toate modificările necesare asupra acestor condiții astfel încât să reflecte cerința respectivă la următoarea retipărire. (O „cerință de reglementare” este orice lege, regulament, cod sau direcții ale industriei care se aplică companiei noastre.)

10. PROTECȚIA DATELOR

10.1 Suntem dedicați protejării confidențialității dvs. S-ar putea să utilizăm informațiile personale ale dvs. și destinatarului și detaliile despre transfer și să le salvăm în baza noastră de date pentru a putea să vă furnizăm dvs. și destinatarului servicii de transfer, pentru gestionarea afacerilor companiei noastre (inclusiv administrarea relației noastre pe termen lung cu dvs.) și pentru cercetări de piață, în limitele permise de legea în vigoare. Trebuie să dețineți acordul destinatarului pentru a putea partaja cu noi informațiile personale ale acestuia.

10.2 Este posibil să partajăm, în aceste scopuri, informațiile cu compania noastră mamă sau cu alte companii, alți reprezentanți locali și furnizori de servicii MoneyGram aflați în afara EEA. În cazul în care aceștia se află pe teritoriul SUA, vom respecta principiile de protecție a datelor "Safe Harbour" ale SUA – UE. Nu vom partaja informațiile cu nimeni, decât în măsura în care acest lucru este impus prin lege. Avem instalate practici și proceduri de securitate pentru restricționarea accesului la informațiile personale, în funcție de caz.

10.3 Puteți solicita să accesați informațiile dvs. personale, solicita ca informațiile să fie corectate sau actualizate sau, din motive legitime, vă puteți opune procesării acestora, contactându-ne în scris sau printr-un e-mail (Attn: Privacy Officer) sau telefonic.

10.4 Completând și semnând formularul, sunteți de acord ca noi să colectăm, utilizăm și transferăm informațiile personale ale dvs. și destinatarului în scopurile de mai sus, inclusiv transferuri către SUA și către țara de destinație. Site-ul nostru Web conține cea mai nouă politică de protecție a datelor și vă vom informa, în conformitate cu prevederile legii, cu privire la modificările aduse acestei politici.

11. PLÂNGERI

11.1 Ne angajăm să vă furnizăm cele mai bune servicii în orice moment. În cazul puțin probabil în care nu sunteți mulțumit de serviciile noastre, contactați-ne cât mai curând posibil. Pentru detalii complete despre procedurile noastre în caz de plângeri sau sfaturile noastre pentru protecția consumatorilor, sau pentru a trimite o plângere, puteți vizita site-ul nostru Web, ne puteți trimite un e-mail sau ne puteți scrie la departamentul de relații cu clienții (Customer Relations) de la adresa specificată la condiția 1.6.

11.2 Vom investiga plângerea dvs. în mod prompt și corect. Vom face tot posibilul pentru a rezolva plângerea dvs. cu prima ocazie. În cazul în care vom considera că avem nevoie de mai mult timp pentru a rezolva plângerea, vă vom trimite o confirmare în termen de cinci zile lucrătoare și apoi o scrisoare cu răspunsul final în termen de 8 săptămâni de la primirea plângerii. Dacă nu primiți răspunsul final după 8 săptămâni sau nu sunteți mulțumit de acesta, vă puteți adresa unei organizații independente de soluționare a plângerilor – pentru detalii, consultați procedura noastră în caz de plângeri; vă vom furniza de asemenea aceste detalii în cazul în care ne contactați pentru a depune o plângere.

12. REGLEMENTARE

Suntem o instituție care se ocupă cu efectuarea de plăți autorizată și reglementată de Autoritatea pentru servicii financiare (Financial Services Authority - "FSA") din Marea Britanie. Registrul FSA este disponibil la www.fsa.gov.uk/register.