

Določila in pogoji MoneyGram za pošiljanje denarja

1. UVOD

- 1.1 Ta pogodba je sklenjena med vami in MoneyGram International Limited ("nami") preko enega od predstavnikov MoneyGram ("zastopniki") kot našim zastopnikom. Določila na obrazcu so del te pogodbe.
- 1.2 Obrazec morate podpisati in poskrbeti, da boste v celoti in pravilno izpolnili vse razdelke. V nasprotnem primeru morda ne bomo mogli poslati denarja. Če pride do spremembe navedenih podatkov, preden prejemnik prevzame ali prejme denar, nas morate obvestiti.
- 1.3 Ta pogodba se nanaša na našo storitev nakazila denarnih sredstev MoneyGram®, ki vam omogoča pošiljanje denarja osebi, navedeni na obrazcu (»prejemnik«) (a) za prevzem gotovine pri zastopstvu MoneyGram (naša storitev »gotovinsko izplačilo«); ali (b) za prejem denarja na bančni račun (naša storitev »izplačilo na račun«). Ti pogoji veljajo za obe storitvi, razen v primerih, ko je navedeno, da veljajo le za eno.
- 1.4 Za nakazila z gotovinskim izplačilom lahko denar pošiljate znotraj iste države ali v drugo »državo prejema«. Prejemnik lahko prevzame denar le v državi prejema, navedeni na obrazcu. Ko zastopnik obdela ta obrazec in prejme vaš denar, lahko prejemnik prevzame denar na kateremkoli zastopstvu MoneyGram v državi prejema že po nekaj minutah (v delovnem času) v gotovini, v valuti, navedeni na obrazcu, razen če ne velja pogodbeno določilo 2.2(a) spodaj. Mi ne bomo obvestili prejemnika, kdaj lahko prevzame denar, zato boste morali za to poskrbeti vi.
- 1.5 Naše storitve niso na voljo v vseh državah. Lahko obiščete naše spletno mesto ali prosite zastopnika, da se pozanima glede razpoložljivosti naših storitev, naslovov in delovnega časa lokacij, kjer nudijo storitev MoneyGram.
- 1.6 **Podatki za stik z nami:** naše spletno mesto je www.moneygram.com ; naš naslov, kamor nam lahko pišete, je: MoneyGram International Ltd., 1 Bevington Path, 49–51 Tanner Street, London, ENGLAND, SE1 3PW; in naš elektronski naslov je customerservice@moneygram.com .

2. STROŠKI IN MENJAVA VALUTE

- 2.1 Plačati nam morate provizijo, navedeno na obrazcu. Za izvedbo nakazila vam ne bomo zaračunali nobene druge provizije. Denar lahko pošiljate le v določeni valuti ali valutah. Zastopnik vam bo povedal, ali je valuta za izplačilo na voljo pri posameznem zastopniku v državi prejema in (če se razlikuje od valute, v kateri nam boste plačali) kakšen menjalni tečaj bodo uporabili. Izbrana valuta, dogovorjen menjalni tečaj in pretvorjen znesek bodo navedeni na obrazcu.
- 2.2 Vendar za nakazila z gotovinskim izplačilom v državi prejema izven Evropske unije, Norveške, Islandije in Lihtenštajna (»EGP«): (a) če je znesek nakazila naveden v USD in prejemnikov zastopnik ne izplačuje v tej valuti, bo denar pretvoril v krajevno valuto po našem ali njegovem standardnem menjalnem tečaju; (b) če prevzem denarja (ne glede na to, v kateri tuji valuti je poslan) ni opravljen v 45 dneh, lahko prejemnikov zastopnik ob prevzemu ponovno preračuna pretvorjen znesek po našem ali njegovem standardnem menjalnem tečaju.

3. OMEJITVE PRI NAKAZILIH

- 3.1 Obstajajo omejitve glede višine zneska pošiljanja. Vaš zastopnik vam bo po potrebi pojasnil omejitve. Lahko zavrnemo pošiljanje denarja ali preprečimo njegov prevzem, če upravičeno domnevamo, da: (a) bomo na ta način prekršili kakršenkoli zakon, predpis, zakonik ali drugo obveznost, ki se nanaša na nas; (b) se bomo na ta način izpostavili tožbi s strani vlade ali zakonodajalca; ali (c) je morda povezano z goljufivo ali nezakonito dejavnostjo.
- 3.2 Če nam tega ne bo preprečeval zakon, vas bomo skušali poklicati ali vam pisati in vam pojasniti razloge za našo zavrnitev in kako lahko popravite morebitne napake v vaših navodilih. Če bi raje videli (in če zakon dovoljuje) ali če zakon to zahteva, vam bomo vrnili denar.

4. PREKLIC IN POVRAČILO NAKAZILA

- 4.1 Nimate pravice preklicati nakazilo. Vendar ga lahko morda vseeno prekličemo, preden prejemnik prevzame ali prejme denar. Če želite preklicati nakazilo in prositi za povračilo zneska nakazila, lahko prosite svojega zastopnika ali pa pišete nam, ter priložite kopijo izpolnjenega obrazca. Take prošnje nameravamo obdelati takoj, a v vsakem primeru v 30 dneh.
- 4.2 V primeru nakazila z gotovinskim izplačilom, če nakazilo ni bilo pravilno izvedeno ali sploh ni prispelo, bomo takoj povrnili denar in znesek naše pristojbine, potem ko bomo raziskali okoliščine ob izvedbi nakazila.
- 4.3 Vendar pa ne bomo odgovarjali v primerih, ko niste izpolnili svojih obveznosti iz pogodbenega določila 5.3 in je bil denar izplačan nekemu, ki je zastopniku posredoval podatke, ki jih lahko upravičeno jemljemo za veljavno identifikacijo prejemnika (»identifikacija«).
- 4.4 Povračila ne boste prejeli, če po pogodbenem določilu 8.4 nismo odgovorni.

5. IDENTIFIKACIJA IN IZPLAČILO ZA NAKAZILA Z GOTOVINSKIM IZPLAČILOM

- 5.1 Za uspešen prevzem denarja in zaključitev nakazila je potrebno priskrbeti identifikacijo. Pri določenih nakazilih (odvisno od države prejema in zneska – podrobnosti boste izvedeli od svojega zastopnika) bo poleg identifikacije ali namesto identifikacije treba predložiti testni odgovor, ki ste ga določili na obrazcu.
- 5.2 Običajno je treba zastopniku predložiti tudi sklicno številko nakazila. Vedite, da za prevzem denarja sklicna številka ni vedno potrebna (znova, vse potrebne informacije boste izvedeli pri zastopniku).
- 5.3 Sklicne številke, testnega odgovora ali podatkov o prejemniku ne smete posredovati nikomur drugemu kot izbranemu prejemniku, narediti morate vse, kar je v vaši moči, da jih ne bo dobil nihče drug – na primer tako, da (a) ne bo kdo videl obrazca; in (b) da ne boste napisali testnega vprašanja ali sklicne številke tako, da ju je mogoče prepoznati, niti dopustiti, da bi kdo slučajno slišal, ko ju boste zaupali prejemniku.

6. DODATNI POGOJI ZA NAKAZILA Z IZPLAČILOM NA RAČUN

- 6.1 Denar bomo poslali na bančni račun, ki ga boste navedli na obrazcu. Če je račun v območju EGP, bo banka, kjer je račun odprt, prejela denar v štirih delovnih dneh (od ponedeljka do petka, prazniki se ne štejejo) od dneva, ko bomo prejeli zahtevo po pošiljanju (svojega zastopnika lahko vprašate, če je možno tudi prej). Banka mora po zakonu denar prenesti na prejemnikov račun takoj, ko ga prejme. Bančni postopki se lahko razlikujejo, če denar pošiljate na račun izven EGP – za dodatne informacije o tem, kdaj bo plačilo vknjiženo na tak račun, se morate obrniti na prejemnikovo banko. Prejemnikova banka lahko za nakazilo zaračuna svojo pristojbino, kar ni povezano z nami.
- 6.2 Če nas prosite, da pošljemo denar na bančni račun in nakazilo ni bilo pravilno izvedeno ali sploh ni prispelo, bomo takoj povrnili denar in znesek naše pristojbine – razen če bomo lahko dokazali, da je banka prejela denar, ali da je bila v podatkih o bančnem računu prejemnika, ki ste nam jih dali, napaka.

7. POSEBNI DOGOVORI Z ZASTOPNIKI

Zastopniki lahko prejemnikom pod posebnimi dogovori ponudijo dodatne storitve, ki niso povezane z nami (in zanje potemtakem ne odgovarjamo). Zastopniki lahko za te storitve zaračunajo dodatne stroške in uporabijo poljuben menjalni tečaj, če morajo zamenjati valuto.

8. NAŠA ODGOVORNOST

- 8.1 Ne bomo odgovarjali, če prekinemo dogovor zaradi: (a) neobičajnih in nepredvidljivih okoliščin izven našega nadzora, kjer se ne bi mogli izogniti prekinitvi pogodbe kljub vsemu trudu, da ne bi prišlo do tega – to lahko npr. vključuje zakasnitve ali neuspešno izvedbo nakazila zaradi industrijskih postopkov, težave z drugim sistemom ali omrežjem, mehanske okvare ali napake pri obdelavi podatkov; ali (b) naših obvez po angleških zakonih ali zakonih Evropske skupnosti.
- 8.2 Preko e-pošte ali navadne pošte nam morate pisati takoj, ko boste lahko, če menite, da nakazilo ni bilo pravilno izvedeno ali sploh ni prispelo. Denarja vam ne bomo povrnili pod pogodbenima določiloma 4.2 ali 6.2, če ste pretirano čakali, preden ste nam sporočili težavo in nam v kakršnekoli primeru to sporočili več kot 13 mesecev po pošiljanju denarja.
- 8.3 Ne dolgujemo vam več kot znesek, ki ste ga poslali, in našo pristojbino. Ne bomo odgovarjali za kakršnekoli postranske, posredne, izredne ali posledične izgube ali stroške, ki jih boste utrpeli, ali ker je ta pogodba sklenjena z vami kot potrošnikom, za kakršnekoli poslovne izgube ali stroške (kot je izguba poslovnega dobička ali priložnosti).
- 8.4 Našo storitev naj bi uporabljali za pošiljanje denarja posameznikom, ki jih poznate zasebno, ne pa za poslovna plačila, zato je ne smete uporabljati za tovrstna nakazila. Upoštevati morate tudi opozorila pred prevarami na obrazcu. Če za vas opravimo plačilo nekemu, za katerega se izkaže, da vas je ogoljufal ali ni izpolnil svojih obveznosti do vas, za to ne bomo odgovarjali.
- 8.5 Oseba, ki ni pogodbeni stranka, ne bo imela nobenih pravic po zakonu o pogodbah (Pravice tretjih oseb) iz leta 1999 ali kakšnih drugih pravic, da bi uveljavljala to pogodbo.
- 8.6 Nič iz te pogodbe ne omejuje naše odgovornosti za goljufivo ali neprevidno ravnanje ali kako drugače izključuje ali omejuje našo odgovornost do stopnje, ko tega nismo zmožni izključiti ali omejiti z zakonodajo.

9. DRUGA DOLOČILA

- 9.1 Denarna nakazila bomo javili državnim organom, če to zahteva zakon.
- 9.2 Če nakazilo ni bilo pravilno izvedeno ali ni prispelo, bomo na vašo željo zadevo raziskali in se potrudili po svojih najboljših močeh, da bi ugotovili, kje je denar končal (in vas o ugotovljenem obvestili telefonsko ali pisno). Če ste nam posredovali napačne podatke o prejemniku, se bomo potrudili po najboljših močeh, da povrnemo denar.
- 9.3 Nobena od naših storitev ne zahteva, da bi imeli vi ali prejemnik pri nas kadarkoli »depozit« ali depozitni račun (ali da bi katerikoli drugo podjetje pomagalo pri izvedbi nakazila, razen prevzemne banke v primeru nakazila z izplačilom na račun).
- 9.4 Za to pogodbo (in naše poslovanje z vami, zaradi katerega smo sklenili to pogodbo) velja angleška zakonodaja in z vami se bomo sporazumevali v slovenščini. Če se angleška in slovenska različica teh pogojev razlikujeta, velja angleška različica.
- 9.5 Nekateri pogoji temeljijo na pričakovanih pravnih predpisih, ki ne bodo izvajani, dokler ta dokument ne bo pripravljen za tiskanje. Če katerikoli pogoj ni skladen s pravnimi predpisi, se ne bomo zanašali nanj, temveč ga bomo obravnavali, kot da odraža bistvene pravne predpise, hkrati pa bomo pogoje, ki morajo vsebovati te pravne predpise, ob ponatisu ustrezno spremenili. (»Pravni predpis« je vsak zakon, uredba, zakonik ali panožna smernica, ki velja za nas.)

10. ZAŠČITA PODATKOV

- 10.1 Zavezani smo k zaščiti vaše zasebnosti. Vaše in prejemnikove osebne podatke in podrobnosti vašega nakazila lahko uporabimo in jih shranimo v naše zbirke podatkov, da lahko vam in prejemniku zagotavljamo storitve nakazil, za vodenje poslovanja (vključno z upravljanjem našega razmerja z vami) in za tržne raziskave, kot jih dovoljuje veljavna zakonodaja. Prejemnik vam mora dovoliti, da njegove osebne podatke delite z nami.
- 10.2 V te namene lahko podatke delimo s svojim matičnim podjetjem in drugimi podjetji MoneyGram, zastopniki in drugimi ponudniki storitev, ki se lahko nahajajo izven EGP. Če se nahajajo v ZDA, bomo upoštevali načela varovanja podatkov »varnega pristana« med ZDA – Evropsko unijo. Podatkov ne bomo delili z nikomer drugim, razen če tako zahteva zakon. Vzpostavljene imamo varnostne prakse in postopke, ki ustrezno omejujejo dostop do osebnih podatkov.
- 10.3 Pisno preko navadne ali e-pošte ali preko telefona lahko zahtevate dostop do svojih osebnih podatkov, lahko zahtevate njihov popravek ali posodobitev ali, iz upravičenih razlogov, nasprotujete njihovi obdelavi (Prejemnik: Odgovorni za zasebnost).
- 10.4 Z izpolnitvijo in podpisom obrazca se strinjate z našim zbiranjem, uporabo in prenosom vaših in prejemnikovih osebnih podatkov za zgoraj navedene namene, vključno z nakazili v ZDA in državo prejema. Na našem spletnem mestu najdete našo najnovejšo politiko varovanja podatkov in kot zahteva zakon, vas bomo obveščali o vseh spremembah.

11. PRITOŽBE

- 11.1 Ves čas se trudimo zagotavljati najboljšo možno raven storitev. V malo verjetnem primeru, da z našo storitvijo ne boste zadovoljni, se čimprej obrnite na nas. Za popolne podrobnosti o našem pritožbenem postopku ali napotke za varstvo potrošnikov ali za vlogo pritožbe lahko obiščete našo spletno mesto, nam pošljete e-pošto ali nam pišete na službo za odnose s strankami na naslov v pogodbenem določilu 1.6.
- 11.2 Vašo pritožbo bomo obravnavali hitro in pravično. Po najboljših močeh se bomo trudili za čim hitrejšo rešitev vaše pritožbe. Če bomo menili, da za njeno rešitev potrebujemo več časa, vam bomo v petih delovnih dneh poslali potrditev o prejemu, dokončen odgovor pa boste prejeli v osmih tednih od prejema vaše pritožbe. Če v osmih tednih ne prejmete našega končnega odgovora ali pa z njim niste zadovoljni, ga lahko posredujete neodvisnemu organu za razreševanje pritožb – za podrobnosti si oglejte naš pritožbeni postopek; podrobnosti vam bomo posredovali tudi mi, če se na nas obrnete s pritožbo.

12. KAKŠNA JE NAŠA ZAKONSKA UREDITEV

Smo plačilna ustanova, ki jo zakonsko ureja Uprava za finančne storitve (Financial Services Authority) (»FSA«) v Veliki Britaniji. Register FSA je na voljo na spletnem mestu www.fsa.gov.uk/register.

SL NR Send T&C 0909