

## Termos e condições do Serviço de Transferência de Dinheiro<sup>SM</sup> da Western Union® (o “Serviço”)

O Serviço é prestado pela **Western Union Payment Services Ireland Limited** (“WUPSL” ou “Western Union”) através de uma rede de agentes autorizados (“Agentes”) no Espaço Económico Europeu (“EEE”). A WUPSL subcontrata tarefas operacionais importantes a outras empresas do grupo Western Union e a prestadores de serviços terceiros selecionados. A WUPSL, subsidiária da Western Union Company, é uma sociedade de direito irlandês, com sede em Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Ireland. A WUPSL poderá ser contactada através do número de telefone 0080026438750\*.

**A WUPSL é regulada pelo Banco Central da Irlanda** (o “Banco Central”) e encontra-se registada como instituição de pagamento no registo de prestadoras de serviços de pagamento do Banco Central com o número E0471360. Para mais informações queira consultar [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie).

**A Western Union presta o Serviço tanto a nível nacional como internacional.** O preenchimento dos formulários de envio ou receção de dinheiro, a entrega dos fundos para envio, o fornecimento dos dados de identificação solicitados e a assinatura do formulário constituem prestação de consentimento para a realização da transferência de dinheiro. Antes de confirmar a transferência de dinheiro, será informado do prazo máximo de realização, da comissão cobrada e da taxa de câmbio aplicável à transação, através do mesmo canal utilizado para pedir a transferência de dinheiro. Deverá informar o beneficiário da transferência de dinheiro, incluindo o nome do remetente, o país de origem, o nome do beneficiário, o montante aproximado, o Número de Controlo da Transferência de Dinheiro (“MTCN”) e quaisquer outras condições ou obrigações aplicáveis no Agente.

**A lei aplicável proíbe às instituições de transferência de dinheiro a realização de transações com determinadas pessoas e países –** A Western Union é obrigada a avaliar todas as transações comparando-as com as listas de nomes fornecidas pelos governos dos países e territórios nos quais realizamos transações, incluindo o Serviço de Controlo dos Ativos Estrangeiros (OFAC) do Departamento do Tesouro dos Estados Unidos da América e a União Europeia. Se uma potencial correspondência for identificada a Western Union procura a transação para determinar se o nome da correspondência é a pessoa na lista relevante. De vez em quando, os consumidores são obrigados a fornecer identificação adicional e outras informações, atrasando as transações. Esta é uma exigência legal em todas as transações processadas pela Western Union.

**Condições de pagamento e responsabilidade –** O pagamento será efetuado à pessoa que a Western Union ou o seu Agente considerem ter direito a receber o mesmo, após exibição dos documentos de identificação. O pagamento poderá ser efetuado mesmo quando o formulário preenchido pelo beneficiário contenha lapsos. O pagamento só poderá ser efetuado após o beneficiário fornecer os dados da transação solicitados pela Western Union, nomeadamente o montante transferido, o nome do remetente, o MTCN e o país de origem dos fundos. Além disso, o beneficiário deverá identificar-se adequadamente.

A Western Union terá cumprido a sua obrigação com o pagamento do montante transferido à pessoa que tiver indicado os dados da transação mencionados supra e se tiver identificado de forma adequada como o beneficiário indicado pelo remetente, mediante a exibição de documento de identificação e/ou através da resposta a uma pergunta de segurança. A Western Union verificará cuidadosamente os dados da transação fornecidos pelo beneficiário e o documento de identificação exibido e recusará o pagamento em caso de dúvida fundada sobre a autenticidade do referido documento de identificação.

O remetente está obrigado a garantir que a informação por si prestada é correta, completa e legível. Além disso, deverá ter cuidado para garantir que, além do beneficiário, mais ninguém tem acesso aos dados relativos à transferência, como por exemplo, ao nome do remetente ou ao do beneficiário, ao MTCN ou ao montante transferido. A Western Union recomenda aos remetentes que apenas transfiram dinheiro para pessoas que conheçam. A Western Union não garante o fornecimento ou a propriedade dos bens ou serviços pagos através do Serviço.

Em caso de furto, extravio ou cópia dos dados relativos à transação, o remetente deverá contactar imediatamente a Western Union através do número 0080026438750\*. Antes da participação de qualquer extravio, furto ou uso indevido à Western Union, o remetente só incorrerá em responsabilidade se i) tiver reencaminhado os dados relativos à transação a outras pessoas além do beneficiário, que tenha contribuído para o uso indevido, ou ii) não tiver participado imediatamente o extravio, furto ou uso indevido ou iii) tiver agido com intenção de cometer fraude, com dolo ou negligência grosseira.

A Western Union será responsável pelos danos resultantes de dolo

ou negligência grosseira dos seus trabalhadores e Agentes no processamento das transações, nos termos do direito aplicável. A Western Union, as respetivas afiliadas e os seus Agentes estrangeiros não serão responsáveis no caso de negligência simples. A responsabilidade da Western Union está limitada ao reembolso dos danos contratuais tipicamente previsíveis até ao montante máximo de EUR 500 (a acrescer ao montante transferido e a quaisquer despesas). A Western Union não será em caso algum responsável se o remetente tiver revelado, dolosa ou negligientemente, os dados relativos à transferência a outras pessoas além do beneficiário. A Western Union não será responsável por danos causados por Força Maior, avaria das linhas de telecomunicações, motins, guerra ou quaisquer outras situações alheias ao controlo da Western Union (por ex., greves, *lock-outs* ou ordens das autoridades públicas).

Quando o Agente da Western Union aceitar cheques, cartões de crédito ou débito ou qualquer outra forma de pagamento que não seja em numerário, nem a Western Union e nem respetivo Agente estarão obrigados a processar a transferência de dinheiro ou a proceder ao seu pagamento se o pagamento não puder ser descontado. Além disso, nem a Western Union nem os respetivos Agentes serão responsáveis pelos danos decorrentes da falta de pagamento ao beneficiário por motivo de aceitação, por parte da Western Union ou dos seus Agentes, de outras formas de pagamento que não sejam em numerário ou do processamento da transferência de dinheiro apenas após a Western Union ou os seus Agentes terem conseguido descontar o pagamento em causa. A Western Union e seus Agentes poderão recusar-se a prestar o Serviço a qualquer pessoa, sem necessidade de justificação, nomeadamente para prevenir fraudes, branqueamento de capitais ou financiamento de terroristas ou para dar cumprimento a qualquer lei aplicável, despacho judicial ou obrigação estipulada por quaisquer autoridades reguladoras ou públicas.

**Os fundos estarão disponíveis para levantamento** por parte do beneficiário até ao final do dia útil seguinte à data em que o montante de envio e as taxas de transação foram recebidos pela Western Union ou pelo Agente desta (“Data de Receção”), sem prejuízo de quaisquer obrigações legais ou regulamentares. Relativamente a transferências de dinheiro emitidas num formulário de papel, o prazo anteriormente referido é prorrogado por mais um dia útil. Os fundos ficarão disponíveis para levantamento pelo beneficiário até ao final do quarto dia útil seguinte à Data de Receção, nos casos de i) transferências de dinheiro fora do EEE ou ii) transferências de dinheiro que impliquem mais de uma conversão monetária entre o euro e a divisa de qualquer dos estados-membros da União Europeia ou do EEE que não pertençam à zona euro, ou iii) possíveis transferências de dinheiro transfronteiriças que não sejam efetuadas em euros.

As transferências normais de dinheiro ficam geralmente disponíveis para levantamento em minutos, exceto em caso de escolha do Serviço do “Dia Seguinte” ou do Serviço de “2 Dias”, caso em que os fundos ficarão disponíveis para levantamento pelo beneficiário no prazo de 24 e 48 horas, respetivamente, a contar da hora de envio do dinheiro. Poderá verificar-se demora na entrega dos fundos ou indisponibilidade dos Serviços devido a determinadas condições das transações, incluindo o montante enviado, país de destino, disponibilidade de divisas, problemas regulamentares, obrigações de identificação, horário do Agente local, diferenças de fusos horários, ou escolha de opções de diferimento do pagamento. Poderão ser aplicáveis limites adicionais. Para mais informação, queira contactar o número 0080026438750\*.

**O Serviço só poderá ser utilizado por maiores de idade.** A lei aplicável proíbe às instituições de transferência de dinheiro a realização de transações com determinadas pessoas e países, estando a Western Union impedida de prestar o Serviço aos referidos países e pessoas. Para mais informação, queira contactar o número 0080026438750\*.

**Os dados relativos às taxas e despesas** devidas à Western Union pelo Serviço, bem como os dados relativos à(s) taxa(s) de câmbio aplicável(eis) estão incluídos no presente formulário. Os pagamentos de transferências de dinheiro são geralmente efetuados na divisa do país de destino (em alguns países, o pagamento só se encontra disponível em divisa alternativa). A taxa de câmbio poderá ser uma mera estimativa, sendo a taxa de câmbio real determinada no momento de confirmação da transferência de dinheiro no sistema. Todas as divisas serão convertidas à taxa de câmbio vigente à data da Western Union. A Western Union calcula a respetiva taxa de câmbio com base nas taxas interbancárias comercialmente disponíveis, acrescidas de uma margem. A Western Union e os Agentes desta poderão obter lucros do câmbio das divisas. A maioria das taxas de câmbio é ajustada várias vezes por dia em linha com a taxa em vigor nos mercados financeiros a nível global. Na medida por lei permitida, a Western Union poderá deduzir despesas administrativas das transferências de dinheiro que não sejam levantadas no prazo de um ano a contar da data de receção. Para mais informação, queira contactar o número

**O beneficiário pode incorrer em custos adicionais por receber fundos do remetente através de um telemóvel ou numa conta.** O contrato do beneficiário com o seu serviço de telemóvel, mWallet ou outro fornecedor de conta gere a conta e determina os seus direitos, obrigações, taxas, disponibilidade de recursos e limitações da conta. No caso de uma inconsistência entre a conta ou número de telemóvel e o nome do beneficiário, a transferência será creditada no número de conta fornecido pelo remetente. A Western Union isenta-se de qualquer responsabilidade relativamente ao remetente e a qualquer titular da conta quanto a quaisquer taxas, taxas de câmbio utilizadas para a conversão da divisa não-local, atos ou omissões dos prestadores de serviços financeiros intermediários ou de destino. Caso o remetente ou o beneficiário solicite notificação por SMS para ser informado da disponibilidade ou do pagamento dos fundos, as taxas aplicadas pelo fornecedor de serviço são da exclusiva responsabilidade do remetente ou do beneficiário.

**Conflitos de interesse** – A WUPSLI presta o Serviço em nome dos respetivos consumidores. Em geral, as transferências de dinheiro não dão origem a conflitos de interesse passíveis de prejudicar os interesses dos respetivos consumidores. Em caso de conflito de interesses real que não pudesse ser razoavelmente evitado, a WUPSLI: a) divulgará a natureza geral e/ou a origem do conflito de interesses ao consumidor e b) garantirá que o conflito não prejudica os interesses do consumidor. Para mais informação, queira contactar o número 0080026438750\*.

**Cancelamento e Reembolsos** – O remetente poderá cancelar a transação em qualquer Agente local ou telefonando para o número 0080026438750\* até ao levantamento do dinheiro por parte do beneficiário. Após o cancelamento, a Western Union reembolsará o capital, ao qual deduzirá a taxa de transferência devida pelo Serviço. Os reembolsos são geralmente processados no prazo máximo de 10 dias úteis. Se o pagamento não for efetuado ao beneficiário no prazo de 45 dias, o remetente poderá solicitar o reembolso do capital transferido mediante envio de carta ou e-mail à WUPSLI. Se a transferência de dinheiro não ficar disponível para levantamento pelo beneficiário dentro dos prazos acima previstos, a Western Union procederá à devolução da taxa de transferência após o pedido por escrito do remetente mediante envio de carta ou email à WUPSLI, sob condição de o atraso não ser imputável a situações alheias ao controlo da Western Union (ou dos Agentes), tais como obrigações regulamentares, condições climáticas adversas ou falha de telecomunicações. O pagamento de determinadas transferências de dinheiro poderá sofrer demora devido à aplicação do direito dos Estados Unidos ou de outra legislação aplicável.

A Western Union disponibiliza um serviço grátis de notificação por SMS em determinados países para notificar o remetente do levantamento da transferência por parte do beneficiário, ou para notificar o beneficiário de que os fundos se encontram disponíveis para levantamento. A Western Union não é responsável por quaisquer despesas associadas aos SMS e devidas pelo remetente ou pelo beneficiário.

**Se tiver qualquer queixa**, ou tiver motivos para crer na ocorrência de erro ou se tiver dúvidas relativamente ao Serviço, por favor, contacte os serviços de assistência ao cliente. Telefone para o número 0080026438750\*, envie-nos um email para [Portugal.customer@westernunion.pt](mailto:Portugal.customer@westernunion.pt) ou contacte-nos através do nosso website [www.westernunion.pt](http://www.westernunion.pt). Analisaremos o seu pedido e prestar-lhe-emos informações atualizadas relativamente ao andamento do mesmo. Receberá aviso de receção da sua queixa no prazo de 5 dias úteis a contar da data de receção da mesma. O aviso de receção conterá a data de receção e um número de referência que deverá utilizado em todas as comunicações subsequentes com a Western Union. Se não ficar satisfeita com a solução proposta pela Western Union terá o direito de reencaminhar a sua queixa ao Provedor de Justiça para os Serviços Financeiros na Irlanda, mediante envio de carta para 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, contacto telefónico +353 1 6620899 ou por email [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie) ou para a entidade competente no seu país. Os dados de contacto das referidas entidades estão disponíveis em [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)

**A sua informação pessoal será tratada de acordo com a lei aplicável** e processada pela Western Union Payment Services Ireland Limited. Utilizamos a informação pessoal por si fornecida aquando da utilização dos nossos produtos e serviços, bem como qualquer outra informação recolhida ou gerada durante a nossa relação comercial consigo. O que antecede inclui informação obtida no âmbito de outros serviços tais como transferências de dinheiro, pagamentos de contas, dados de programas de fidelização, histórico de utilização dos nossos serviços e opções de marketing. A referida informação é utilizada para lhe prestarmos os serviços por si solicitados e em atividades tais como administração, assistência a clientes, combate ao branqueamento de capitais, obrigações legais e de conformidade, para validar os seus dados, para nos ajudar a compreender os nossos consumidores através da análise e pesquisa da informação na nossa posse, para ajudar a evitar e para detetar fraude, dívida e furto, para nos ajudar a melhorar os nossos produtos, serviços e operações e, em função das suas opções, enviar-lhe comunicações publicitárias por email, telefone, correio, SMS e qualquer outro meio relevante.

A Western Union poderá também usar, recolher e transmitir a outras empresas que trabalhem connosco, informação relativa a outros produtos e serviços e programas de conveniência e/ou prémios nos quais se tenha inscrito. A referida informação poderá ser utilizada para qualquer das finalidades previstas nesta secção. Ficaremos na posse e reteremos a informação que nos forneça relativamente a qualquer outra pessoa, incluindo os dados do beneficiário dos nossos serviços de modo a podermos efetuar a transação. Antes de prestar a referida informação, está obrigado a notificar e a obter a autorização da outra pessoa relativamente à utilização da informação pela nossa parte conforme prevista nesta secção. A prestação da referida informação constitui informação opcional, mas é necessária para efetuar a transação e para lhe prestarmos estes serviços. Sem a mesma, a Western Union é incapaz de efetuar a transferência de dinheiro, facilitar atividades de conveniência ou outros serviços solicitados.

Poderemos prestar a informação na nossa posse a partes localizadas fora do EEE, incluindo nos EUA, para os efeitos previstos nesta declaração. As categorias de informação transferida são as seguintes: dados pessoais, dados de contacto e informação relativa à transferência de dinheiro, historial de transações e quaisquer outras informações que tenham sido prestadas por si. Poderemos ainda transmitir a informação a outras organizações, incluindo as que nos ajudam a gerir as nossas atividades, em caso de necessidade razoável, para efetuar ou facilitar a transferência de dinheiro, prestação de serviços futuros ou por qualquer outro dos motivos ou para qualquer das finalidades previstas nesta secção. Poderemos adicionar informação de outras empresas ou pessoas à informação que nos prestar, incluindo informação para validar a correção da informação por si prestada. A Western Union poderá ainda transmitir a informação a terceiros, sempre que haja necessidade razoável, para efeitos de impedir e detetar crimes, proceder à acusação de criminosos, segurança nacional ou outros fundamentos legais.

A informação na nossa posse poderá ser acedida pela Western Union e pelas nossas afiliadas, incluindo nomeadamente a Western Union Payment Services Ireland Ltd, a Western Union International Bank GmbH, a Western Union International Limited e a Western Union Financial Services, Inc., com base em qualquer dos fundamentos previstos na presente secção ou para quaisquer outras finalidades para as quais tenha prestado o seu consentimento. Tem o direito de nos solicitar a consulta e cópia da sua informação, pelo que podemos cobrar uma taxa simbólica. Poderá ainda proceder à correção, eliminação ou bloqueio da informação que esteja incompleta, imprecisa ou desatualizada. Poderá opor-se, a qualquer momento, com base em fundamentos legítimos, ao uso da sua informação, sempre que o tratamento da mesma não seja necessário para prestar o serviço, ou obrigatório por força de lei ou regulamento. Se pretender exercer estes direitos ou se deixar de estar interessado em receber comunicações publicitárias da Western Union, queira contactar a Western Union através do número 0080026438750\* ou alternativamente via nosso website [www.westernunion.pt](http://www.westernunion.pt).

\* Chamadas gratuitas de redes fixas e telefones públicos. Em caso de redes móveis, poderão ser cobrados os custos normais da rede. Atendimento de segunda-feira a domingo, entre as 7.00 e as 22.00.

**Tomei conhecimento e declaro aceitar os Termos e Condições aplicáveis ao Serviço de Transferência de Dinheiro prestado pela Western Union.**

Assinatura do Cliente

PARA SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE NA UNICÂMBIO, POR FAVOR, LIGUE 21 342 9760.

