

Geral

Esta secção aplica-se a remetentes e a destinatários

Este serviço de envio de remessas de fundos (o "**Serviço**") é oferecido pela Western Union Payment Services Ireland Limited ("**WUPSIL**", "**nós**" ou "**-nos**"), que faz parte do grupo de empresas Western Union ("**Western Union**"). O Serviço é fornecido através de uma rede de agentes da Western Union ("**Agentes**"). A WUPSIL é uma empresa da Irlanda com sede social em Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, D16 F2K1, Irlanda. A WUPSIL é regulada pelo Banco Central da Irlanda. A WUPSIL está registada como uma instituição de pagamento no registo de empresas de serviços de pagamento do Banco Central da Irlanda com o número E0471360. A WUPSIL subcontrata funções operacionais importantes junto de outras entidades do grupo Western Union e de terceiros relacionados. O presente acordo (o "**Acordo**") define os termos e condições em que iremos fornecer o Serviço. Deverá ler atentamente este Acordo. Tenha em atenção que, para além da Taxa de Transferência, da Tarifa por Mensagem e da Tarifa de Entrega definidas acima, a Western Union e os seus Agentes cobram uma comissão em operações cambiais e em alguns países a taxa de câmbio só pode ser determinada no momento de pagamento.

Poderemos recusar a transferência de fundos: Nós e os nossos Agentes podemos recusar esta transferência de fundos sem indicação do motivo se a mesma implicar violar qualquer legislação, requisito regulamentar ou ordem judicial que nos seja aplicável. Só conseguiremos concluir a transferência de fundos se nos fornecer todas as informações razoáveis que lhe forem pedidas para cumprir os nossos requisitos legais e regulamentares. Tem de indicar um número de telefone válido.

Limitações e Exclusões de responsabilidade: Em caso de falha da Western Union, a responsabilidade da Western Union será limitada ao montante da transação e da taxa mais um máximo de 1000 EUR, mas não seremos responsáveis perante si na totalidade ou em parte pela sua negligência contributiva, ou se revelar pormenores sobre a transação a terceiros para além do destinatário ou não notificar a Western Union de qualquer problema. Nada no presente Acordo exclui ou limita a nossa responsabilidade pela conduta ilícita ou negligência intencional do nosso pessoal, ou pela morte, ferimentos pessoais, fraude ou outros nos casos em que, tal limitação ou exclusão seja, ilegal.

Reclamações: Se tiver uma reclamação sobre os nossos Serviços, contacte-nos: (i) enviando um e-mail para: portugal.customer@westernunion.pt ou através do website <https://www.westernunion.com/pt>; (ii) ou através do número +351 210 609 060*. Indique claramente a natureza da sua reclamação ao contactar-nos. Neste caso: (a) enviaremos uma confirmação escrita da receção da sua reclamação; (b) voltaremos a contactá-lo se precisarmos de quaisquer informações suplementares relativas à sua reclamação; e (c) investigaremos totalmente e daremos uma resposta pormenorizada à sua reclamação, incluindo uma explicação das nossas decisões, incluindo qualquer recurso ou ação corretiva, e os motivos para as nossas decisões.

Caso não esteja satisfeito com a nossa resposta à sua reclamação: Se não estiver satisfeito com a resposta, tem o direito de apresentar a sua queixa ao Ombudsman de serviços financeiros e pensões (Provedor dos Serviços Financeiros) na Irlanda, endereçando uma carta para 3rd floor, Lincoln House, Lincoln Place Dublin 2, Irlanda, através do número: +353 1 567 7000 ou por e-mail info@fsfp.ie ou para o seu serviço governamental local. Os detalhes de contacto destes serviços estão disponíveis em <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Conflitos de interesses: A WUPSIL realiza o Serviço em nome dos seus consumidores. Se surgir um conflito de interesses entre os seus interesses e aqueles da Western Union ou de outro consumidor que não possam ser evitados razoavelmente, a WUPSIL: (i) divulgar-lhe-á o carácter geral e/ou a fonte de conflitos de interesses; e (ii) certificar-se-á de que o conflito não resulta em danos para os seus interesses. Para mais informações, contacte +351 210 609 060*.

Lei aplicável: O presente Acordo e todos os direitos não-contratuais relacionados com o Serviço são regidos pelas leis da jurisdição onde está localizado o Agente com o qual está a fazer esta transferência de fundos. Qualquer litígio ao abrigo do presente Acordo pode ser apresentado nos tribunais da jurisdição correspondente.

Envio de dinheiro

Esta secção aplica-se apenas se estiver a enviar dinheiro

Tempo de entrega para a transferência de fundos: A sua assinatura e devolução de uma cópia do presente Acordo para o Agente e o pagamento ao Agente do Montante Total acima será o seu pedido para nós executarmos a transferência de fundos descrita acima (o seu "**Pedido de Pagamento**"). O Montante de Pagamento acima estará disponível para levantamento pelo destinatário no máximo até 3 dias a contar da data do seu Pedido de Pagamento, desde que forneça todas as informações razoáveis que a Western Union e os seus Agentes possam pedir-lhe em relação à transferência de fundos.

Levantar os fundos: Deve informar o destinatário sobre o pagamento que está a enviar, incluindo o seu nome e país de origem, a quantia aproximada e o número de controlo da transferência de fundos ("**MTCN**") (ver acima). Também deve informar o destinatário de que o Agente relevante vai precisar da respetiva documentação de identificação governamental e dos detalhes da transação para o levantamento dos fundos. Se o Agente relevante determinar que existem motivos razoáveis para duvidar da autenticidade desses documentos de identificação, a Western Union e o Agente podem recusar-se a efetuar o pagamento ao destinatário.

Detalhes da transação: Não pode partilhar os detalhes do seu Pedido de Pagamento com qualquer outra pessoa que não seja o destinatário. Se acreditar que os detalhes do seu Pedido de Pagamento foram roubados, perdidos ou copiados, contacte-nos imediatamente, através do número +351 210 609 060*.

Reembolsos: No caso de executarmos incorretamente a sua transferência de fundos e de sermos responsáveis por essa transferência incorreta, devolver-lhe-emos o Montante Total sem demora e, em qualquer caso, o mais tardar no final do dia útil seguinte depois de termos conhecimento da transferência de fundos executada incorretamente. Além disso, reembolsaremos quaisquer encargos ou juros razoáveis suportados por si como consequência da nossa não execução ou execução incorreta ou tardia da sua transferência de fundos. Independentemente de sermos obrigados a reembolsá-lo, iremos de forma imediata e gratuita: (a) fazer esforços para localizar qualquer transferência de fundos não executada ou executada incorretamente; e (b) notificá-lo do resultado.

Pagamentos não autorizados ou incorretos: Se tiver conhecimento de uma transferência de fundos não autorizada ou executada incorretamente, contacte-nos imediatamente através do número +351 210 609 060* em qualquer caso, no máximo até 13 meses após a transferência de fundos. Procederemos ao reembolso do Montante Total se uma transferência de fundos não tiver sido autorizada por si e se nos avisar dentro deste prazo.

Cancelamento a seu pedido: Pode cancelar o seu Pedido de Pagamento numa Agência ou através do número +351 210 609 060* até à altura em que o destinatário levantar os fundos. Uma vez cancelado, a Western Union procederá ao reembolso do Montante Enviado, disponibilizando-o para ser levantado por si numa Agência desde que apresente um comprovativo aceitável da sua identidade ao Agente. No entanto, não procederemos ao reembolso da Taxa de Transferência, da Tarifa por Mensagem, nem da Tarifa de Entrega.

Fraude: Se cometer uma fraude em relação à utilização do nosso Serviço, não somos obrigados a reembolsá-lo.

*Chamadas gratuitas da rede fixa e de telefones públicos. Podem aplicar-se tarifas de rede padrão para chamadas móveis. As linhas estão disponíveis de segunda-feira a domingo, das 07:00 às 22:00.

DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE

Esta declaração aplica-se a remetentes e a destinatários

As suas informações pessoais são processadas ao abrigo das leis aplicáveis e controladas pela Western Union Payment Services Ireland Limited, Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, D16 F2K1, Irlanda.

Informações recolhidas a seu respeito: quando utiliza os nossos serviços digitais ou de retalho, nos contacta ou adere aos nossos programas de fidelização, recolhemos informações pessoais a seu respeito (conforme definidas neste formulário / nos nossos formulários de inscrição online) e poderemos utilizá-las em conjunto com outras informações recolhidas ou geradas durante a nossa relação consigo. Recolhemos as suas informações de contacto, informações acerca das suas transferências de fundos, pagamentos de contas, filiação nos nossos programas de fidelização, utilizações anteriores dos nossos serviços e escolhas de marketing. Quando utiliza os nossos serviços digitais ou online, recolhemos informações pessoais acerca do domínio e servidor através do qual acede à Internet, o endereço IP do seu computador ou o ID de publicidade do seu dispositivo, o navegador e o sistema operativo utilizado, a data e a hora a que acede ao website e o endereço do website a partir do qual nos visitou. Ao realizar uma transferência de fundos, tem de fornecer as informações solicitadas no formulário relevante para acionar a transferência e para nos permitir cumprir as nossas obrigações legais associadas às transferências de fundos. Se não disponibilizar as informações pessoais necessárias, não será autorizado a efetuar a transferência de fundos através dos nossos serviços. Além das informações pessoais que recolhemos de si, recolhemos também informações pessoais a seu respeito da pessoa para quem envia e/ou de quem recebe fundos, bem como dos nossos agentes, dos prestadores de serviços, dos parceiros de negócios, das empresas de verificação de identidade, das empresas de gestão de pagamentos e de risco de fraude, das autoridades competentes e de fontes de dados comerciais e públicas.

Utilizamos as suas informações para as seguintes finalidades e de acordo com as seguintes bases legais:

Prestar-lhe os nossos serviços: isto inclui a utilização das informações pessoais necessárias para tarefas operacionais e administrativas necessárias para realizar as transferências de fundos e fornecer-lhe outros produtos e serviços conforme exigido ao abrigo dos contratos celebrados consigo.

Finalidades legais e de conformidade: isto inclui a utilização das suas informações pessoais para cumprir deveres legais e regulamentares, tais como o anti branqueamento de capitais e o combate ao financiamento do terrorismo. Isto inclui a utilização dos seus dados pessoais para validar e autenticar a sua identidade e a utilização dos serviços de terceiros para esta finalidade.

Finalidades de negócios legítimos: utilizamos as suas informações pessoais para realizar a transferência de fundos, analisar e melhorar a qualidade e a eficiência dos nossos produtos, localizações, serviços, apoio e operações, e para ajudar a gerir os riscos relacionados com a segurança, incluindo a deteção, a prevenção e as ações judiciais relacionadas com fraude e roubo, bem como a prevenção de uma utilização ilegal ou proibida dos nossos serviços. Realizamos análises das informações que detemos para melhor compreender os nossos clientes e as respetivas transações, incluindo análises que nos ajudam a personalizar as nossas ações de marketing e a adaptar os nossos produtos e serviços para nos ajudar a antecipar as suas necessidades e requisitos, e para gerir o nosso programa de fidelização.

Com a sua permissão: nas situações onde consentiu e com base nas informações de contacto disponibilizadas, enviaremos comunicações de marketing e ofertas por e-mail, telefone, correio, SMS, redes sociais e outros canais de comunicação.

Poderemos divulgar as suas informações: divulgaremos as suas informações pessoais aos seguintes tipos de organizações ou partes: empresas do grupo Western Union: os nossos agentes ou parceiros de negócio que facilitam um serviço específico ou a transação de transferência de fundos; prestadores de serviços, processadores de pagamentos, parceiros bancários e processadores de dados contratados para disponibilizar

serviços de clientes e empresas, incluindo os estudos de satisfação do cliente em nosso nome, para nos ajudar a validar a veracidade das informações prestadas por si e para autenticar a sua identidade e gerir os riscos relacionadas com a segurança, a fraude e a identidade. Divulgaremos também as suas informações pessoais globalmente, conforme necessário ou permitido pelas leis e regulamentações aplicáveis, às autoridades regulamentares e financeiras, às autoridades competentes, aos tribunais, a governos ou agências governamentais, para manter a conformidade e cumprir as obrigações legais ou para defender os direitos e interesses da Western Union ou de terceiros.

Transferência internacional: transferimos as suas informações para terceiros em países fora do Espaço Económico Europeu ("EEE"), incluindo, mas sem limitação, os EUA, conforme exigido pela lei aplicável, as autoridades reguladoras, as autoridades competentes e as agências governamentais. Adicionalmente, quando envia fundos para, ou recebe fundos de outro país, teremos também de partilhar parte das suas informações pessoais com esse país, conforme exigido ou permitido pela lei. Quando as suas informações pessoais são transferidas para os, ou cedidas a partir dos, EUA ou outro país fora do EEE para o qual a Comissão Europeia não emitiu uma decisão de adequação, as informações estarão protegidas pelas cláusulas contratuais apropriadas ou outros mecanismos aprovados pela UE, conforme exigido pela lei. Pode solicitar a consulta destes mecanismos através das informações de contacto disponíveis abaixo.

Retenção de informações pessoais: as suas informações pessoais serão retidas de acordo com os períodos legais declarados nos regulamentos aplicáveis a transações financeiras, incluindo as leis anti branqueamento de capitais, anti financiamento do terrorismo e outras leis aplicáveis ao nosso serviço. Caso contrário, reteremos as suas informações apenas pelo período necessário para realizar as finalidades para as quais foram recolhidas, para resolver qualquer questão que nos possa colocar, ou durante o tempo de retenção necessário para proteger ou defender a nossa posição legal.

Os seus direitos: tem o direito de: (i) pedir uma cópia das suas informações pessoais detidas por nós; e de (ii) pedir-nos para mover informações pessoais que nos deu para processar com base no seu consentimento ou num contrato consigo, para terceiros. Tem o direito de oposição a determinadas utilizações das suas informações pessoais, incluindo: (a) pedir-nos para parar de lhe enviar comunicações de marketing; (b) pedir-nos para corrigir informação sobre si que está incompleta ou incorreta; e (c) pedir, em determinadas circunstâncias, a eliminação das suas informações pessoais ou a restrição da nossa utilização das suas informações. Nas situações onde consentiu o processamento das suas informações pessoais, tem o direito de retirar o seu consentimento a qualquer momento. Para que possa exercer estes direitos, contacte a Western Union através do número +351 210 609 060* ou através do endereço de e-mail portugal.customer@westernunion.pt. Poderemos cobrar uma taxa razoável pela disponibilização da informação, ou não agir perante o seu pedido, caso este seja manifestamente infundado ou excessivo. Caso tenha uma reclamação relativa à forma como a Western Union respondeu ao seu pedido ao abrigo desta secção, ou uma pergunta sobre como processamos as suas informações pessoais, solicitamos que apresente a sua reclamação por escrito para portugal.customer@westernunion.pt. Também poderá apresentar uma reclamação à autoridade supervisora no seu país. Pode também contactar o nosso Responsável pela Proteção de Dados através de wuprivacy@westernunion.com.

*Chamadas gratuitas da rede fixa e de telefones públicos. Podem aplicar-se tarifas de rede padrão para chamadas móveis. As linhas estão disponíveis de segunda-feira a domingo, das 07:00 às 22:00.

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

Assinatura do Cliente:

Data: _____

PARA SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE NA UNICÂMBIO, POR FAVOR, LIGUE 800 50 60 66.