

## ODREDBE I UVJETI KOJI SE PRIMJENJUJU NA WESTERN UNION- OVU USLUGU NOVČANIH POŠILJAKA

Uslugu nudi **Western Union Payment Services Ireland Limited** ("WUPSIL") putem mreže ovlaštenih zastupnika ("Agenti") u Europskom gospodarskom prostoru ("EEA"). WUPSIL eksternalizira važne operacijske funkcije entitetama koje pripadaju Western Union grupi i odabranim prodavateljima treće strane. WUPSIL, društvo kćer Western Union Company, irsko je trgovačko društvo sa sjedištem u Unit 9, Richview Bussines Park, Clonskeagh, Dublin 14, Irska. WUPSIL se može kontaktirati na tel. +32 (0)2 639 7104\*.

**Regulator WUPSIL-a je Irska središnja banka.** WUPSIL je registriran kao institucija za platni promet u Registru društava koja pružaju platne usluge Irske središnje banke pod brojem E0471360. Više informacija moguće je dobiti na [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie).

- Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo (dalje: Banka) i Hrvatska pošta d.d. (dalje: Pošta) djeluju kao zastupnici Western Uniona na temelju popisa agenata odobrenog od strane Irske Središnje banke:

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, Hrvatska, BIC (SWIFT): HPBZHR2X, [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), e-mail adresa: [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr), registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080010698, OIB: 87939104217

Hrvatska pošta d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, Hrvatska, [www.posta.hr](http://www.posta.hr), e-mail adresa: [hp-csc.wu@posta.hr](mailto:hp-csc.wu@posta.hr), registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080266264, OIB: 87311810356.

**Western Union nudi domaću i međunarodnu uslugu novčanih pošiljaka (dalje: Usluga).** Ispunjavanjem obrasca "Slanje novca" ili "Primitak novca", uplatom sredstava za slanje te potrebnom identifikacijom, kao i potpisom obrasca odobravate isplatu novčane pošiljke. Prije potvrde novčane pošiljke bit ćete obaviješteni o maksimalnom vremenu potrebnom za izvršenje, o naknadi koja će biti naplaćena, te o tečaju koji će se primijeniti na transakciju na isti način koji je korišten za davanje naloga za novčanu pošiljku. Vaša je obveza da primatelja obavijestite o novčanoj pošiljci uključujući i o imenu i prezimenu pošiljatelja, zemlji porijekla, imenu i prezimenu primatelja, približnom iznosu, kontrolnom broju novčane pošiljke ("MTCN") te bilo kakvim drugim uvjetima i zahtjevima koji su primjenjivi na lokaciji Agenta.

**Važeći propisi zabranjuju pošiljateljima novca da obavljaju posao sa određenim pojedincima i zemljama** - od Western Union-a se traži da provjerava sve transakcije s obzirom na popise imena koje su dostavile Vlade zemalja i teritorija na kojim poslujemo, uključujući i Ured za kontrolu inozemnih sredstava (OFAC) Američke državne riznice i Europsku Uniju. Ako se identificira ime s popisa Western Union mora istražiti transakciju kako bi utvrdio da li je identificirana osoba doista osoba sa relevantnog popisa. Ovisno o situaciji, od korisnika se traži da dostave dodatne identifikacijske dokumente i druge informacije, što može odgoditi transakcije. Ovo je zakonski zahtjev za sve transakcije Western Union-a.

**Uvjeti plaćanja i odgovornost** – isplata novčanih pošiljaka izvršit će se osobi koju Western Union ili njegovi Agenti smatraju ovlaštenom da primi novac nakon ispitivanja identifikacijskih dokumenata. Isplata se može izvršiti čak i ako obrazac koji je ispunio primatelj sadrži manje greške. Isplata se može izvršiti samo nakon što primatelj da podatke o transakciji koje traži Western Union, a posebno uplaćeni iznos, ime i prezime pošiljatelja, MTCN kao i zemlja iz koje je poslan novac. Dodatno primatelj se mora identificirati na odgovarajući način.

Smatra se da je Western Union ispunio svoju obvezu prema Vama u trenutku kada je preneseni iznos novca bio isplaćen osobi koja je navela gore navedene podatke o transakciji i koja se identificirala na odgovarajući način putem identifikacijskog dokumenta i/ili test pitanja, ukoliko je isto primjenjivo, kao primatelj kojeg ste Vi imenovali. Western Union će ispitati podatke o transakciji koje je naveo primatelj te predložiti identifikacijski

dokument sa dužnom pažnjom te će odbiti isplatu ukoliko postoji osnovana sumnja u autentičnost navedenog identifikacijskog dokumenta.

**Vaša je obveza da osigurate** da su podaci koje dajete točni, potpuni i čitljivi. Također, morate poduzeti korake kako bi osigurali da samo primatelj ima saznanja o podacima koji se odnose na prijenos, kao npr. Vaše ime i prezime te ime i prezime primatelja, MTCN ili iznos novčane pošiljke. Western Union preporučuje da se prijenos novca vrši samo osobama koje poznajete. Western Union ne prihvaća niti jamči za dostavu ili svojstva roba ili usluga koje se plaćaju koristeći Uslugu.

Ukoliko smatrate da su podaci o Vašoj transakciji bili ukradeni, izgubljeni ili kopirani kontaktirajte nas bez odgode na tel.: +385 1 48 39 166 (Pošta), 0800 472 472 (Banka). Prije prijave takvog gubitka, krađe ili neprilične uporabe Western Union-u smatrat ćete se odgovornima ukoliko (i) ste prosljedili podatke o transakciji osobama različitim od primatelja, što je rezultiralo nepriličnom uporabom ili (ii) niste bez odgode obavijestili o gubitku, krađi ili nepriličnoj uporabi ili (iii) ste postupali prijeverno, sa namjerom ili iz krajnje nepažnje.

Western Union će se smatrati odgovornim za štete nastale kao posljedica postupanja s namjerom ili krajnjom nepažnjom bilo kojeg od njegovih zaposlenika ili Agenata koji obrađuju Vašu transakciju sukladno važećim propisima. Odgovornost Western Union-a, s njime povezanih društava i njegovih stranih agenata je isključena u slučajevima obične nepažnje. Odgovornost Western Union-a je ograničena na povrat obične predvidive štete iz Ugovora do maksimalnog iznosa od 500 Eura (i to dodatno, uz povrat osnovnog novčanog iznosa pošiljke i naknade za transakciju). Western Union nije odgovoran niti na koji način ukoliko ste namjerno ili s nepažnjom otkrili podatke koji se odnose na prijenos osobama različitim od primatelja. Western Union nije odgovoran za štetu nastalu višom silom, kvarom na telekomunikacijskim linijama, civilnim nemirima, ratu ili drugim događajima koji su izvan utjecaja Western Uniona (npr. štrajk, industrijske mjere ili nalozi izdani od strane Vladinih tijela).

U slučajevima gdje Agent Western Uniona prima ček, kreditnu ili debitnu karticu ili druge bezgotovinske oblike plaćanja, Western Union niti njegovi Agenti nemaju obvezu obraditi novčanu pošiljku ili isplatiti je ukoliko se uplata ne može unovčiti. Dodatno, niti Western Union niti njegovi Agenti neće biti odgovorni za štetu uzrokovanu neisplatom primatelju zbog naplate od strane Western Union-a ili njegovih Agenata bezgotovinskih oblika plaćanja ili štetu uzrokovanu činjenicom da je novčana pošiljka bila izvršena tek kada su Western Union uspjeli unovčiti konkretnu uplatu. Western Union i njegovi Agenti mogu odbiti pružiti Uslugu bilo kojoj osobi, bez navođenja razloga, posebice kako bi se spriječila prijevera, pranje novca ili financiranje terorizma ili kako bi se udovoljilo primjenjivom propisu, sudskom nalogu ili zahtjevu bilo kojeg regulatornog ili Vladinog tijela.

**Sredstva će biti raspoloživa za isplatu primatelju** najkasnije do kraja radnog dana koji slijedi iza dana kada su poslani iznos i naknada za transakciju bili primljeni od strane Western Uniona ili njegovog Agenta ("Datum primitka"), u skladu s pravnim i regulatornim zahtjevima. Za novčane pošiljke izdane u papirnatom obliku ovaj se rok produžuje za jedan dodatni radni dan. Za (i) novčane pošiljke izvan EEA ili (ii) za novčane pošiljke gdje postoji više od jedne konverzije valute između Eura i valute jedne od zemalja članica EU ili EEA izvan Eurozone ili (iii) za moguću prekograničnu novčanu pošiljku koja nije u Eurima, sredstva će biti dostupna za isplatu primatelju najkasnije do kraja četvrtog radnog dana koji slijedi Datum primitka.

Redovne novčane pošiljke su uobičajeno dostupne za isplatu unutar roka od nekoliko minuta, osim ako je odabrana usluga "Idući dan" ili "2 dana" u kojem slučaju su sredstva dostupna za isplatu primatelju po isteku 24 i 48 sati u odnosu na vrijeme kada je novac poslan. Isplata sredstava može kasniti i Usluga može biti nedostupna ovisno o određenim uvjetima transakcije uključujući iznos pošiljke, državu primitka, dostupnost valute, regulatorne zahtjeve, identifikacijske zahtjeve, radno vrijeme Agent, razliku u vremenskim zonama ili izbor usluge s odgodom. Mogu se primjenjivati i dodatna ograničenja. Za dodatne informacije molimo Vas nazovite na tel. +385 1 48 39 166 (Pošta), 0800 472 472 (Banka)

**Za korištenje Usluge morate biti punoljetni.** Važeći propisi zabranjuju pošiljateljima novca da obavljaju posao s određenim pojedincima i zemljama te Western Union nije u mogućnosti pružati Uslugu tim pojedincima i zemljama. Za dodatne informacije molimo Vas nazovite na tel. +385 1 48 39 166 (Pošta), 0800 472 472 (Banka)

**Podaci o naknadama i troškovima** koje ćete platiti Western Union-u za Uslugu, kao i podaci o deviznom tečaju koji se koristi nalaze se na ovom obrascu. Isplata novčanih pošiljaka uobičajeno će biti izvršena u valuti zemlje primatelja (u nekim zemljama isplata je moguća samo u nekoj alternativnoj valuti). Devizni tečaj može

biti samo procjena, dok će stvarni tečaj biti utvrđen u trenutku kada je novčana pošiljka potvrđena u sustavu. Svaka valuta se mijenja po trenutnoj stopi deviznog tečaja Western Union-a. Western Union računa svoj devizni tečaj temeljem komercijalno dostupnih interbankarskih rata uvećano za maržu. Western Union i njegovi Agenti mogu ostvarivati zaradu od konverzije valuta. Najveći broj tečajnih rata se usklađuje nekoliko puta dnevno sa prevladavajućom ratom na globalnim financijskim tržištima. Unutar granice dopuštene zakonom, Western Union može oduzeti administrativnu naknadu iz novčanih pošiljaka koje nisu isplaćene u roku od jedne godine od datuma primitka. Za dodatne informacije molimo Vas nazovite na tel. +385 1 48 39 166 (Pošta), 0800 472 472 (Banka).

**Primatelj može imati dodatne troškove za primanje pošiljateljevih sredstava putem mobilnog telefona ili na račun.** Ugovor primatelja sa pružateljem usluga mobilne telefonije, mWallet ili drugim pružateljem usluge računa mjerodavan je za račun te utvrđuje njihova prava, odgovornost, naknadu, dostupnost sredstava i ograničenja na račun. U slučaju da postoji neusklađenost između broja računa ili broja mobilnog telefona i imena i prezimena primatelja, prijenos će biti uplaćen na broj računa koji je dao pošiljatelj. Western Union ne prihvaća odgovornost prema pošiljatelju niti bilo kojem imatelju računa za bilo koje troškove, devizne tečajeve korištene za konverziju u valutu koja nije domaća, postupanje ili propuste u postupanju pružatelja financijskih usluga u mjestu ispunjenja ili posrednika. Ukoliko pošiljatelj ili primatelj zatraže SMS obavijest o dostupnosti ili isplati sredstava, naknada koju naplati pružatelj usluge isključiva je odgovornost pošiljatelja ili primatelja.

**Sukob interesa** – WUPSIL pruža Uslugu svojim klijentima. Novčana pošiljka nema tendenciju stvaranja sukoba interesa koji bi se odnosio na rizik nastanka štete interesima njegovih klijenata. Ukoliko dođe do sukoba interesa te se on ne može razumno izbjeći WUPSIL će: a) otkriti općenitu prirodu i/ili izvor sukoba klijentu; i b) osigurati da sukob interesa ne rezultira štetom interesima klijenta. Za dodatne informacije molimo Vas nazovite na tel. +385 1 48 39 166 (Pošta), 0800 472 472 (Banka)

**Otkaz i naknada** – Transakciju možete otkazati pisanim putem na lokaciji Agenta do trenutka dok primatelj ne podigne novac. Prilikom otkaza, Western Union će nadoknaditi osnovni iznos novčane pošiljke umanjen za naknadu za transakciju koja se primjenjuje na Uslugu. Povrat uobičajeno traje do 10 radnih dana. Ukoliko se isplata primatelju nije izvršila u roku od 45 dana, povrat osnovnog iznosa novčane pošiljke možete tražiti povrat osnovnog iznosa novčane pošiljke pisanim zahtjevom pismom ili e-mailom poslanim WUPSIL-u ukoliko se isplata primatelju ne izvrši u roku od 45 dana. Western Union će vratiti naknadu za transakciju nakon Vašeg pisanog zahtjeva pismom ili e-maila upućenog WUPSIL-u u slučaju da novčana pošiljka nije dostupna primatelju unutar gore navedenih rokova, pod uvjetom da uzrok kašnjenja nije izvan utjecaja Western Uniona (ili Agenata), kao što su zahtjevi regulatora, nesklone vremenske prilike ili kvar u telekomunikacijama. Plaćanje nekih novčanih pošiljki može kasniti kao rezultat primjene prava SAD-a ili drugog primjenjivog prava.

Western Union nudi besplatnu SMS obavijest u nekim zemljama kako bi obavijestio pošiljatelja da su novčana sredstva isplaćena primatelju i primatelja da su novčana sredstva dostupna za isplatu. Western Union nije odgovoran za bilo koje troškove koje pošiljatelj ili primatelj mogu platiti u vezi sa SMS porukama.

**U slučaju da imate pritužbu**, smatrate da je počinjena greška ili imate bilo kakvo pitanje u vezi s Uslugom, molimo Vas da nas kontaktirate:

dostavom pisanog prigovora Banci/Pošti na dolje navedene kontakt adrese Banke/Pošte

dostavom prigovora putem e-maila na adresu: hpb@hpb.hr (Banka), hp-csc.wu@posta.hr

na tel. +385 1 48 39 166 (Pošta), 0800 472 472 (Banka).

Istražit ćemo Vaš zahtjev te Vam odgovoriti najkasnije u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva.

U slučaju da ste nezadovoljni sa rješenjem predloženim od strane Western Union-a imate pravo uputi Vašu pritužbu Ombudsmanu za financijske usluge u Irskoj na adresu 3rd floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, na br.tel. +353 1 6620899 ili putem e-maila enquiries@financialombudsman.ie ili Vašem lokalnom Vladinom uredu. Kontakt podaci ovih ureda dostupni su na [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) .

**Vaši osobni podaci obrađuju se prema primjenjivim propisima** te su kontrolirani od strane Western Union Payment Services Ireland Limited. Koristimo osobne podatke koje nam Vi dostavljate kada koristite naše proizvode i usluge, kao i druge podatke koji su prikupljeni ili nastanu tijekom trajanja našeg odnosa. To uključuje informacije iz drugih usluga kao novčane pošiljke, plaćanje računa, podaci o programima vjernosti ili članarina, povijest transakcije te marketinškim opcijama. Ove informacije se koriste kako bi Vam pružili usluge koje ste zatražili te za aktivnosti kao što su administriranje, korisnička usluga, sprječavanje pranja novca, postupanje sukladno propisima i ispunjavanje zakonskih obaveza, potvrda osobnih podataka, kako bismo mogli razumjeti naše klijente izrađujući analize i istraživanja informacija u našem posjedu, kako bi pomogli spriječiti i otkriti prijevaru, dug i krađu, kako bi nam pomogli unaprijediti naše proizvode, usluge i djelatnosti i, ovisno o Vašim izborima, poslati Vam promidžbene poruke e-mailom, telefonom, poštom, sms-om i bilo kojim drugim primjerenim putem.

Western Union također može koristiti, sakupljati od i dijeliti s drugim osobama koje sa nama surađuju podatke iz drugih proizvoda i usluga te nagrada i programa uštede za koje ste se prijavili. Ovi podaci mogu biti korišteni za bilo koju od svrha iz ovog odlomka. Western Union će čuvati i pohraniti podatke koje nam pružite o drugoj osobi kao što su podaci o primatelju naših usluga u cilju obavljanja transakcije. Prije nego nam dostavite ove podatke dužni ste obavijestiti i osigurati autorizaciju druge osobe za naše korištenje ove informacije kako je to navedeno u ovom odlomku. Dostava ovih podataka je opcionalna, ali nužna kako bi se provela transakcija te pružile usluge. Bez toga Western Union nije u mogućnosti pružiti uslugu novčane pošiljke, omogućiti korištenje programa uštede ili druge zatražene usluge.

Podatke u našem posjedu možemo dostaviti stranama smještenim izvan EEA uključujući i SAD-u za svrhe navedene u ovoj izjavi. Kategorije podataka koje se prenose odnose se na podatke o osobnoj identifikaciji, kontakt podacima i podacima koje se odnose na novčanu pošiljku, povijest transakcije i bilo koje druge podatke koje ste nam Vi dostavili. Također, možemo dostaviti podatke drugim organizacijama, uključujući onima koje nam pomažu u poslovanju, ukoliko postoji razumna potreba da se to učini kako bi izvršili ili pomogli u prijenosu novčane pošiljke, budućim uslugama ili iz bilo kojih razloga ili svrha kako su navedene u ovom odlomku. Podacima koje nam Vi dostavite ovlašteni smo dodati podatke dobivene od ostalih pravnih ili fizičkih osoba, uključujući i podatke kojima se provjerava točnost podataka koje ste nam Vi dostavili. Također, kad za to postoji razumna potreba Western Union može dati podatke trećim osobama kako bi pomogli prevenciji i otkrivanju kaznenih djela, progonu počinitelja, zbog razloga nacionalne sigurnosti ili drugim zakonskim razlozima.

Ovim podacima može pristupiti Western Union i s nama povezana društva uključujući, ali ne ograničavajući se na Western Union Payment Services United Kingdom Ltd, Western Union Payment Services Ireland Ltd, Western Union International Banka GmbH, Western Union International Limited i Western Union Financial Services, Inc. za bilo koju od svrha utvrđenu u ovom odlomku ili za bilo koju od svrha za koju ste dali svoju suglasnost. Imate pravo pristupiti svojim podacima i zatražiti njihovu kopiju za što Vam možemo zaračunati manji iznos. Možete također, ispraviti, izbrisati ili ograničiti uporabu podatka koji je nepotpun, netočan ili zastario. Također, u bilo kojem trenutku možete na legitimnoj osnovi izraziti primjedbu u pogledu korištenja Vaših podataka u slučajevima kad obrada nije potrebna da bi se pružila usluga ili kada je to potrebno temeljem zakona ili drugog propisa. Ako želite koristiti ta prava ili ako više ne želite primati komercijalna priopćenja od Western Union-a molim da nas kontaktirate.

Za sva dodatna pitanja/prigovore molimo da nas kontaktirate na slijedeće adrese:

Banka: Hrvatska poštanska Banka, dioničko društvo, Jurišićeva 4, Zagreb, tel: 0800 472 472, e-mail: hpb@hpb.hr, Internet stranica: www.hpb.hr

Pošta: Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, Zagreb, tel: +385 1 48 39 166, e-mail: hp-csc.wu@posta.hr, Internet stranica: www.posta.hr.

Ove Odredbe i uvjeti primjenjuju se od 26.04.2016