

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. WPROWADZENIE

1.1 Usługa przekazu pieniężnego MoneyGram® („Usługa”) świadczona jest przez Bank Pocztowy S.A. („Bank”, „BP SA”, „my” lub „nas”) łącznie z MoneyGram Payment Systems, Inc. („MoneyGram”) działającą za pośrednictwem placówek detalicznych, agentów takich jak Poczta Polska S.A. oraz innych upoważnionych przedstawicieli i uprawnionych podmiotów („Agenci”). BPSA jest instytucją finansową uznaną i podlegającą nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Niniejsze Warunki, wraz z Dokumentacją (zgodnie z definicją zawartą w punkcie 1.2) wykorzystywaną w związku z Usługą, do której niniejsze Warunki mogą zostać załączone, stanowią całość umowy („Umowa”) pomiędzy BPSA a Panem/Panią, indywidualnym beneficjentem Usługi („Pan/Pani”).

1.2 Musi Pan/Pani przeczytać i podpisać niniejszy dokument, aby potwierdzić, że wszelkie informacje zawarte w Potwierdzeniu Nadania Przekazu za pośrednictwem MoneyGram („Potwierdzenie Nadania Przekazu”) i wszelkiej innej dokumentacji związanej z przekazem, w tym wszystkich formularzach i potwierdzeniach odbioru (określanych łącznie jako „Dokumentacja”) są prawdziwe. W przeciwnym wypadku BP SA może nie być w stanie wysłać lub zezwolić Panu/Pani na odbiór pieniędzy („Przekaz”). Jeżeli którakolwiek z informacji przekazanych przez Pana/Panią ulegnie zmianie, zanim Odbiorca Przekazu („Odbiorca”) odbierze pieniądze, jest Pan/Pani zobowiązany/a poinformować o tym fakcie BP SA.

1.3 Korzystając lub usiłując skorzystać z Usługi w dowolnym charakterze, potwierdza Pan/Pani, że (i) akceptuje warunki niniejszej Umowy, (ii) zapoznał/a się z Dokumentacją związaną z Przekazem oraz że informacje podane w Dokumentacji są prawdziwe i, jeśli jest Pan/Pani Odbiorcą, (iii) otrzymał/a kwotę w określonej walucie i wysokości wskazanej w Umowie i/lub w Dokumentacji.

2. INFORMACJE DLA ODBIORCÓW

2.1 Niniejsza Umowa oraz związana z nią Usługa umożliwiają Panu/Pani odebranie Przekazu, nadanego za pośrednictwem Usługi przez osobę fizyczną („Nadawcę”). Przekaz jest nadawany do Pana/Pani w walucie oraz kwocie wyraźnie określonej przez Nadawcę. BP SA nie pobiera od Pana/Pani żadnych opłat za odbiór Przekazu. Usługa jest dostępna dla Pana/Pani wyłącznie jako dla osoby fizycznej znanej Nadawcy. W celu odebrania Przekazu musi Pan/Pani okazać ważny dokument tożsamości. BPSA nie ponosi żadnej odpowiedzialności w przypadku wydania Przekazu, w odpowiednich okolicznościach, osobie, która okazała ważny dokument tożsamości identyfikujący taką osobę jako Odbiorcę (nawet jeśli taki dokument tożsamości jest fałszywy bądź został podrobiony) i przedstawi ośmiocyfrowy numer referencyjny przyznany w momencie nadawania Przekazu („Numer Referencyjny”) oraz numer firmy MoneyGram wykorzystywany w usłudze Giro Platność za pośrednictwem której realizowana jest ta Usługa. W zakresie, w jakim pragnie Pan/Pani wymienić kwotę Przekazu na walutę inną niż waluta wskazana w niniejszej Umowie, dodatkowo potwierdza Pan/Pani i wyraża zgodę na to, by wszelkie kolejne przewalutowania Przekazu stanowiły transakcję odrębną od Usługi oraz podlegały postanowieniom punktu 3.5 niniejszej Umowy.

2.2 OGRANICZENIA ODBIORU: Przyjmując Pan/Pani do wiadomości, że Nadawca, MoneyGram lub BP SA, w określonych okolicznościach, mogą w dowolnym czasie przed potwierdzeniem odbioru przez Pana/Panią anulować przeznaczony dla Pana/Pani Przekaz oraz że w takim przypadku nie będzie Pan/Pani upoważniony/upoważniona do odbioru Przekazu. Możemy odmówić odbioru pieniędzy, jeśli mamy uzasadnione podstawy, by podejrzewać, że: (a) dokonując tego możemy złamać jakiegokolwiek prawo, regulację, kodeks lub inne obowiązujące nas zasady; (b) dokonanie tego może nas narazić na postępowanie ze strony organów rządowych lub regulacyjnych; lub (c) może to być powiązane z oszustwem lub nielegalną działalnością. Jeśli nie zabrania nam tego prawo, może Pan/Pani zwrócić się do nas z prośbą o podanie przyczyn naszej odmowy oraz sposobu wyeliminowania błędów, które spowodowały naszą odmowę. Jeśli Nadawca tak postanowi (i pozwala na to prawo) lub jeśli wymaga tego prawo, zwrócimy pieniądze Nadawcy. Prosimy zauważyć, że moment, w którym Przekaz jest gotowy do odbioru, jest ustalany przez Nadawcę. Ponadto może Pan/Pani odebrać Przekaz wyłącznie w godzinach pracy danego Punktu Agenta oraz pod warunkiem dostępności wystarczającej ilości waluty.

3. INFORMACJE DLA NADAWCÓW

3.1 Niniejsza Umowa oraz Usługa umożliwiają Panu/Pani przesłanie Przekazu do Odbiorcy oraz jego odebranie przez Odbiorcę w gotówce w punkcie MoneyGram lub na wskazane konto bankowe. Może Pan/Pani wysłać środki w obrębie jednego kraju lub do innego „kraju odbioru”. Po tym jak BPSA przetworzy Transakcję i otrzyma pieniądze od Pana/Pani, Odbiorca może odebrać pieniądze w ustalonej walucie (z zastrzeżeniem punktu 3.5) w dowolnym punkcie MoneyGram w kraju odbioru określonym przez Pana/Panią w Potwierdzeniu Nadania Przekazu (jednak nie w punkcie, z którego wysłano pieniądze). Nie informujemy Odbiorcy, że środki są gotowe do odebrania; jest to Pana/Pani obowiązek. Środki można odebrać wyłącznie w godzinach pracy agenta wypłacającego i z zastrzeżeniem lokalnych przepisów. W zależności od wybranej przez Pana/Panią opcji odbioru wskazanej w Potwierdzeniu Nadania Przekazu oraz jej dostępności, Odbiorca może odebrać pieniądze (a) po 10 minutach („Usługa w 10 minut”); (b) w terminie do 2 dni roboczych („Depozyt na konto”); lub (c) po upływie 24 godzin od nadania Przekazu („Usługa 24-godzinna”).

3.2 Jeżeli Przekaz nie został nadany lub nie dotarł na miejsce, musi Pan/Pani jak najszybciej zadzwonić na Infolinię MoneyGram (nr telefonu 0 800 331 553) lub udać się do najbliższej placówki BPSA, aby uzyskać informację o statusie Przekazu. Zbadamy sprawę i zrobimy wszystko, co w naszej mocy, aby ustalić miejsce, do którego trafiły pieniądze (oraz skontaktujemy się z Panem/Panią telefonicznie lub listownie, aby poinformować Pana/Panią o rezultacie), jeśli nas Pan/Pani o to poprosi. W uzasadnionych przypadkach, po zbadaniu okoliczności nadania przekazu – możemy mieć zwrot środków. Jeżeli w podanych przez Pana/Panią danych Odbiorcy wystąpił błąd, dołożymy należytych starań, aby odzyskać pieniądze. Nie dokonamy zwrotu środków, jeśli się Pan/Pani opóźniał/a z poinformowaniem nas o problemie lub z jakiegokolwiek przyczyni formował/poinformował nas o nim po upływie 13 miesięcy od daty wysłania pieniędzy.

3.3 ANULOWANIE I ZWROT: Nie ma Pan/Pani prawa do samodzielnego anulowania Przekazu. Anulowanie przekazu jest możliwe za pośrednictwem Infolinii MoneyGram, zanim

Odbiorca odbierze pieniądze. Jeżeli nie chce Pan/Pani realizować Przekazu i ubiega się o zwrot kwoty Przekazu, proszę skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta MoneyGram. Celem anulowania Przekazu należy przedstawić Potwierdzenie nadania Przekazu. BPSA nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy nie spełni Pan/Pani swoich obowiązków wynikających z punktu 4.3, a pieniądze zostały wypłacone osobie, która przedstawiła się agentowi wypłacającemu w sposób pozwalający racjonalnie uznać to za ważną identyfikację jako Odbiorca („Identyfikacja”). Identyfikacja zwykle wymaga okazania dokumentu tożsamości (w przypadku rezydentów – paszport polski lub dowód osobisty, w przypadku nierezydentów – paszport zagraniczny). BPSA nie zwróci Panu/Pani środków, jeśli nie ponosimy odpowiedzialności zgodnie z postanowieniami punktu 4.4.

3.4 OGRANICZENIA DOTYCZĄCE PRZEKAZÓW: Wysokość kwoty Pana/Pani przekazu jest ograniczona. BPSA lub MoneyGram może odmówić wysyłki lub odbioru pieniędzy, jeśli mamy uzasadnione podstawy, aby podejrzewać, że: (a) umówienie tego może łamać prawo, regulację, kodeks lub inne obowiązujące nas zasady; (b) umówienie tego może nas narazić na postępowanie ze strony organów rządowych lub regulacyjnych; oraz (c) może to być powiązane z oszustwem lub nielegalną działalnością. Jeżeli nie zabrania nam tego prawo, może Pan/Pani zwrócić się do nas z prośbą o podanie przyczyn naszej odmowy oraz sposobu wyeliminowania błędów, które spowodowały naszą odmowę. Jeśli Nadawca tak postanowi (i pozwala na to prawo) lub jeśli wymaga tego prawo, zwrócimy pieniądze Nadawcy.

3.5 OPŁATY I WYMIANA WALUT: Jest Pan/Pani zobowiązany/zobowiązana zapłacić opłaty określone w Potwierdzeniu Nadania Przekazu. Wysokość opłaty określona przez MoneyGram jest zależna od kwoty i waluty przekazu oraz kraju i opcji odbioru. Szczegółowy estymator kosztów znajdzie Pan/Pani na stronie www.moneygram.pl. Nie będziemy naliczać żadnych innych opłat za Przekaz. Pieniądże wysłać można tylko w określonej walucie lub walutach. Agent udzieli Panu/Pani informacji na temat tego, czy waluta wypłaty jest dostępna w danym kraju odbioru oraz (jeśli różni się od waluty, w której wpłaca Pan/Pani do nas pieniądze), jaki kurs wymiany będzie miał zastosowanie. Wybrana przez Pana/Panią waluta, ustalony kurs wymiany oraz przeliczona kwota są podane w Potwierdzeniu Nadania Przekazu. W przypadku transakcji do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego: (a) jeśli kwota Przekazu podana jest w dolarach amerykańskich, a Agent Odbiorcy nie obsługuje wypłat w tej walucie, pieniądze przeliczone zostaną na walutę lokalną po standardowym kursie wymiany Agenta lub MoneyGram; (b) jeśli pieniądze (bez względu na walutę, w jakiej są wysyłane) nie zostaną odebrane w ciągu 90 dni, Agent Odbiorcy może przeliczyć wymienioną kwotę w momencie jej odbioru, korzystając ze swojego kursu wymiany lub standardowego kursu wymiany MoneyGram.

4. OGÓLNE WARUNKI TRANSAKCI WYCHODZĄCYCH I PRZYCHODZĄCYCH

4.1 Nie ponosimy względem Pana/Pani odpowiedzialności w przypadku naruszenia przez nas niniejszej Umowy z powodu: (a) niestandardowych lub nieprzewidywalnych okoliczności znajdujących się poza naszą kontrolą, w związku z którymi nie mogliśmy mimo wszelkich wysiłków uniknąć naruszenia niniejszej Umowy – może to obejmować na przykład opóźnienia lub utrudnienia związane z akcjami protestacyjnymi, problemy z zewnętrznym systemem lub siecią, usterki mechaniczne lub problemy z przetwarzaniem danych; lub (b) naszych obowiązków wynikających z mających zastosowanie przepisów prawa.

4.2 Jeżeli Przekaz nie został prawidłowo nadany lub nie dotrą na miejsce, możemy ponosić odpowiedzialność wobec Nadawcy. Nie będziemy odpowiedzialni wobec Odbiorcy z zastrzeżeniem, że żadne postanowienie niniejszej Umowy nie wyłącza ani nie ogranicza naszej odpowiedzialności w zakresie, którego nie możemy wyłączyć ani ograniczyć na mocy przepisów prawa. Nasza odpowiedzialność wobec Nadawcy jest ograniczona do wysokości wysłanej kwoty oraz należnej nam opłaty. Nie ponosimy odpowiedzialności za przypadkowe, pośrednie, wyjątkowe lub wynikowe straty lub koszty ponoszone przez Pana/Panią ani też, jako że niniejsza Umowa zawierana jest z Panem/Panią jako konsumentem, za żadne straty czy koszty poniesione w związku z działalnością gospodarczą (takie jak utrata zysków lub szans biznesowych).

4.3 Aby odebrać pieniądze i zrealizować Przekaz, niezbędne są: (i) Identyfikacja, (ii) Numer Referencyjny i Numer Firmy MoneyGram w usłudze BP SA - Giro Platność, (iii) dane Odbiorcy z Potwierdzenia Nadania Przekazu; (iv) imię i nazwisko Nadawcy. Nadawca nie powinien udostępniać żadnych informacji, o których mowa w niniejszym punkcie 4.3, nikomu oprócz Odbiorcy. Nadawca ma obowiązek podjąć wszelkie uzasadnione działania celem upewnienia się, że nikt inny nie może zdobyć tych informacji – na przykład (a) nie pokazując nikomu Potwierdzenia Nadania Przekazu; (b) nie zapisując nigdzie Numeru Referencyjnego w sposób, który umożliwiłby jego rozpoznanie, i nie pozwalając nikomu podsłuchać rozmowy na temat tych informacji; (c) nie ufając żadnej osobie trzeciej, która próbuje przekonać Pana/Panią, że można bezpiecznie ujawnić jej część lub całość tych informacji.

4.4 W przypadku usługi „Depozyt na konto”, pieniądze zostaną wysłane na konto wskazane na formularzu. Jeśli konto jest obsługiwane w walucie któregoś z krajów EOG lub jest zarejestrowane w kraju EOG, właściciel konta otrzyma środki w ciągu 2 dni roboczych (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt państwowych). W przeciwnym wypadku, przekaz zostanie dostarczony w ciągu 4 dni roboczych. W przypadku wysyłek do krajów nie z EOG lub w walutach nie używanych w EOG, praktyki bankowe mogą się różnić.

4.5 Nasza Usługa przeznaczona jest dla osób w wieku co najmniej 18 lat i nie może być wykorzystywana w celach depozytowych, powierniczych lub związanych z grami hazardowymi, zaś jej przeznaczenie musi być zgodne z prawem. Przekaz i korzystanie z naszej Usługi nie wymagają od Pana/Pani posiadania „depozytu” ani konta w BP SA, ani w MoneyGram. Prosimy również o precyzyjnie umieszczenie na Formularzu wysyłki ostrzeżeń o oszustwach. Jeżeli zleci nam Pan/Pani wypłatę na rzecz osoby, która, jak się później okaże, Pana/Pani oszukała lub nie wypełniła swoich zobowiązań wobec Pana/Pani, nie ponosimy za to odpowiedzialności.

4.6 Jeżeli wymaga tego obowiązujące prawo, będziemy zgłaszać przekazy pieniężne właściwym organom rządowym.

5. OCHRONA DANYCH

5.1 Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane w celu wykonania Usługi przez BP SA. Pana/Pani dane będą wykorzystywane dla celów Przekazu, jak również dla czynności w obszarze

obsługi klienta, przeciwdziałania praniu pieniędzy, dla celów ustalenia zgodności i weryfikacji, w celu zweryfikowania Pana/Pani tożsamości oraz podanych przez Pana/Panią informacji w związku z Przekazem, w celu zapobiegania oszustwom lub innym działaniom niezgodnym z prawem oraz, pod warunkiem wybrania przez Pana/Panią takiej możliwości, przesyłania Panu/Pani informacji handlowych za pomocą poczty elektronicznej, telefonu, SMS-em lub drogą pocztową.

5.2 Będziemy przetwarzać dane osobowe Odbiorcy w celu wykonania Przekazu. Ma Pan/Pani obowiązek poinformować o tym Odbiorcę oraz uzyskać jego zgodę na wykorzystywanie jego danych osobowych dla naszej Usługi.

5.3 Dla wyżej wspomnianych celów mamy prawo powierzać dane osobowe MoneyGram Payment Systems, Inc. (wraz z jakimkolwiek podmiotem powiązanym z MoneyGram International, Inc.), agentom MoneyGram oraz innym spółkom, które są wykorzystywane do przeprowadzania Usługi. Niniejsze obejmuje podmioty spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, w tym USA. Przetwarzanie danych osobowych oraz ich powierzenie MoneyGram jest potrzebne do przeprowadzenia transakcji i wykonania dla Pana/Pani naszej Usługi. W przeciwnym razie BPSA i MoneyGram nie są w stanie wykonać Usługi.

5.4 Mamy prawo i obowiązek zgłaszać podejrzane transakcje do właściwych przedstawicieli organów ścigania oraz innej władzy publicznej i z tego powodu możemy przekazywać dane osobowe do takich podmiotów, o ile jest to wymagane lub dozwolone przepisami prawa.

5.5 Ma Pan/Pani prawo uzyskać dostęp, poprawić i uaktualnić swoje dane osobowe, jak również zawęzić zakres ich wykorzystania lub cofnąć Pana/Pani zgodę na wykorzystywanie Pana/Pani danych poprzez skontaktowanie się z Centrum Obsługi Klienta MoneyGram.

5.6 Wypełniając i podpisując formularz, zgadza się Pan/Pani na zebranie, wykorzystywanie i przekazywanie przez nas Pana/Pani danych osobowych dla powyższych celów, włącznie z ich przekazywaniem do Stanów Zjednoczonych oraz kraju odbioru.

6. REKLAMACJE

6.1 W przypadku reklamacji może Pan/Pani skontaktować się z nami w jeden z następujących sposobów:

- ustnie – telefonicznie na numer telefonu: 801 100 500 (opłata za połączenie zgodna z Taryfą Operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce;
- ustnie – telefonicznie na numer telefonu Infolinii MoneyGram: 0 800 331 553
- pocztą elektroniczną na adres: informacja@pocztowy.pl;
- faxem na numer telefonu 52 583 82 34
- w formie pisemnej bezpośrednio w każdej placówce Banku lub korespondencyjnie na adres którejkolwiek z tych placówek (adresy placówek Banku znajdują się na stronie internetowej Banku) lub na adres: Bank Pocztowy S.A., ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz

6.2 Na złożoną w sposób określony w pkt 6.1 reklamację, BP SA udzieli odpowiedzi w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji uzgodnionego z Panem/Panią z tym zastrzeżeniem, że BP SA może dostarczyć odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na Pana/Pani wniosek.

6.3 Złożone reklamacje, Bank rozpatruje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu przez Bank wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

6.4 W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt. 6.3, BP SA w informacji przekazywanej Panu/Pani: 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia, 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

6.5 W przypadku niedotrzymania terminu określonego w pkt. 6.3, a w określonych przypadkach terminu określonego w pkt. 6.4, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą składającego reklamację.

6.6 Z uwzględnieniem pkt. 6.7-6.9, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w BP SA lub nie uzyskaniu w terminie 30 dni od odpowiedzi na swoją skargę, ma Pan/Pani prawo złożyć na piśmie wniosek o rozstrzygnięcie sporu w zakresie roszczeń pieniężnych, których wartość nie przekracza 8000 zł, a wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania przez BP SA Umowy bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa. Procedurę postępowania przed Arbitrem Bankowym reguluje Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępny na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl).

6.7 W przypadku wyczerpania trybu reklamacyjnego w BP SA, o którym mowa powyżej i nieuwzględnienia przez nas Pana/Pani roszczeń, a także w przypadku reklamacji rozpatrzonej pozytywnie jednak z przekroczeniem terminu wskazanego w odpowiedzi na reklamację na wykonanie czynności z niej wynikającej, nie dłuższy jednak niż 30 dni od sporządzenia przez nas odpowiedzi na reklamację, składającemu reklamację będącemu osobą fizyczną, przysługuje wystąpienie z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego w sposób określony na stronie www.knf.gov.pl.

6.8 Ma Pan/Pani również prawo wniosek do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie BP SA, jeżeli to działanie narusza przepisy prawa w formie pisemnej na adres Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa lub drogą elektroniczną na formularzu, w sposób określony na stronie www.knf.gov.pl.

6.9 Pan/Pani ma również prawo zwrócić się o pomoc w zakresie skarg i reklamacji do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

7. ODRĘBNE USTALENIA:

7.1 Oprócz oferowania naszej Usługi, Agenci mogą zaofiarować Panu/Pani swoje własne produkty lub usługi, m.in. wymianę walut. Dodatkowe produkty lub usługi tego typu są odrębne i niezależne od przedmiotowej Usługi oraz są oferowane na własnych warunkach Agenta, nie obejmując w żaden sposób MoneyGram. Te dodatkowe produkty lub usługi prawdopodobnie będą obarczone związanymi z nimi oddzielnymi opłatami.

7.2 Niniejsze Warunki Świadczenia Usług zostały sporządzone w wersji dwujęzycznej, ale językiem obowiązującym dla wykonania Usługi jest język polski. tłumaczenie na język angielski ma charakter informacyjny i służy jedynie wygodzie Stron.