

## Latvija

### NOTEIKUMI UN NOSACĪJUMI, KAS ATTIECAS UZ WESTERN UNION® MONEY TRANSFER<sup>SM</sup> NAUDAS PĀRVEDUMU PAKALPOJUMIEM („PAKALPOJUMS”)

Pakalpojumu piedāvā **Western Union Payment Services Ireland Limited** („WUPSIL” vai „Western Union”) ar pilnvarotu pārstāvju tīkla starpniecību („Pārstāvji”) Eiropas Ekonomiskajā zonā („EEZ”). WUPSIL nodrošina nozīmīgas savas darbības funkcijas, nododot tās ārpakalpojumā citiem uzņēmumiem, kas pieder pie Western Union grupas, kā arī trešās puses pakalpojumu sniedzējiem, ar kuriem WUPSIL sadarbojas Pakalpojumu nodrošināšanā. Western Union Company filiāle WUPSIL ir Īrijā reģistrēta sabiedrība, juridiskā adrese: Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Īrija.

**Western Union Payment Services Ireland Limited darbību regulē Īrijas Centrālā banka** (“Centrālā banka”) un sabiedrība ir reģistrēta kā maksājumu iestāde Centrālās bankas maksājumu pakalpojumu Uzņēmumu reģistrā ar numuru E0471360. Plašāku informāciju skatiet vietnē [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie).

**Western Union piedāvā gan vietējos, gan starptautiskos naudas pārvedumu pakalpojumus.** Uzrādot Pakalpojumu izmantošanai derīgu identifikācijas dokumentu, uzsākot naudas nosūtīšanas vai saņemšanas darbību, un parakstot darījuma kvīti, Jūs piekrītat naudas pārveduma izpildei. Pirms naudas pārveduma nosūtīšanas apstiprināšanas Jūs saņemsiet informāciju par maksimālo pārveduma izpildes laiku, piemērojamo komisijas maksu un darījumam piemēroto valūtas maiņas kursu. Sūtītājam ir pienākums informēt saņēmēju par naudas pārvedumu, norādot sūtītāja vārdu un uzvārdu, valsti, no kuras naudas pārvedums nosūtīts, aptuveno pārveduma summu, naudas pārveduma kontroles numuru (Money Transfer Control Number – „MTCN”) un visiem citiem apstākļiem vai prasībām, kas tiek piemērotas attiecīgajā klientu apkalpošanas vietā.

**Lai izmantotu Pakalpojumu, Jums jābūt vismaz 18 gadus vecam. Uz Pakalpojumu attiecināmie normatīvie akti liedz naudas pārvedumu pakalpojumu sniedzējiem iesaistīties darījumos ar konkrētām personām vai nodrošināt Pakalpojumu noteiktās valstīs, un Western Union nevarēs nodrošināt Pakalpojumu attiecībā uz šīm personām un valstīm.** Western Union ir pienākums pārbaudīt visus darījumus, salīdzinot tajos norādīto informāciju ar personu vārdu sarakstiem, ko ir iesniegušas to valstu un teritoriju valdības, kurās Western Union veic uzņēmējdarbību, ieskaitot ASV Finanšu ministrijas Ārvalstu aktīvu kontroles biroju (OFAC) un Eiropas Savienību, bet ne tikai. Ja tiek konstatēta potenciāla atbilstība, Western Union veic darījuma izpēti, lai noteiktu, vai persona, kuras vārds atbilst sarakstā minētajam, ir persona, kura minēta sarakstā. Dažkārt klientiem tiek lūgts sniegt papildu identifikācijas un citu informāciju, kā rezultātā darījumi var tikt aizkavēti. Šī ir juridiska prasība, kas attiecināma uz visiem darījumiem, kuru apstrādi veic Western Union. Papildu informāciju varat iegūt, zvanot **800 053 09** vai **+32 2643 8939\***.

**Pārveduma izmaksas nosacījumi un atbildība** – naudas pārvedums tiek izmaksāts personai, kuru Western Union vai tā Pārstāvis uzskata par tiesīgu to saņemt. Maksājumu var veikt pat tad, ja saņēmēja aizpildītā veidlapa satur nelielas kļūdas, bet nekādā gadījumā, ja sniegtais MTCN ir nepareizs. Naudas pārvedums var tikt izmaksāts, kad veikta saņēmēja valsts izdota identifikācijas dokumenta ar fotogrāfiju pārbaude un tikai tad, ja saņēmējs ir norādījis Western Union prasītos darījuma datus, it īpaši sūtītās naudas summas apmēru, sūtītāja vārdu un uzvārdu, pareizu naudas pārveduma kontrolnumuru (atsevišķās valstīs var nebūt obligāti), kā arī valsti, no kuras ir nosūtīta nauda. Western Union saistības pret Jums būs uzskatāmas par izpildītām, līdzko sūtītā naudas summa būs izmaksāta personai, kura ir minēta darījuma datos.

Western Union rūpīgi pārbaudīs saņēmēja norādītos darījuma datus un uzrādīto identifikācijas dokumentu un atteiks naudas pārveduma izmaksu, ja tam būs iemesls apšaubīt minētā identifikācijas dokumenta īstumu.

**Jūsu pienākums ir nodrošināt Jūsu sniegtās informācijas pareizību, pilnīgumu un salasāmību.** Turklāt Jums ir jāpūlējās, lai nodrošinātu, ka citas personas, izņemot saņēmēju, neuzzinātu ar naudas pārvedumu saistītos datus. Western Union iesaka sūtīt naudu tikai personām, ar kurām Jūs personīgi esat pazīstams. Western Union negarantē preču vai pakalpojumu, kas tiek apmaksāti, izmantojot Pakalpojumu, piegādi vai atbilstību.

Ja uzskatāt, ka Jūsu veiktā darījuma dati ir nozagti, pazaudēti vai nokopēti, nekavējoties sazinieties ar Western Union, zvanot **800 053 09** vai **+32 2643 8939\***. Pirms Western Union informēšanas par šādu zudumu, zādzību vai neatbilstošu izmantošanu ņemiet vērā, ka tikai Jūs esat uzskatāms par atbildīgu notikušajā, ja: (i) Jūs esat nodevis darījuma datus citām personām, kas nav saņēmējs, un kuras ir tos neatbilstoši izmantojušas; (ii) Jūs neesat nekavējoties ziņojis par zudumu, zādzību vai neatbilstošu darījuma datu izmantošanu; (iii) Jūs esat rīkojies krāpnieciskā nolūkā, ļaunprātīgi vai ļoti nevērīgi.

Western Union ir atbildīgs par zaudējumiem, kas radušies tā darbinieku un Pārstāvju apzināti veiktu pārkāpumu vai rupjas nolaidības rezultātā, veicot Jūsu darījuma apstrādi, saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem. Western Union, tā saistīto uzņēmumu un ārvalstu Pārstāvju atbildība tiek noraidīta nebūtiskas nevērības gadījumos. Western Union atbildība ir ierobežota ar kompensācijas apmēru ne lielāku kā EUR 500 (papildus naudas pārveduma pamatsummai un piemērotajām komisijas maksām). Western Union nekādā gadījumā neuzņemas atbildību, ja ar naudas pārvedumu saistītos datus Jūs esat tīši vai nevērības pēc atklājis personām, kas nav saņēmējs. Western Union neuzņemas atbildību par zaudējumiem, ko radījuši nepārvaramas varas apstākļi (tostarp telekomunikāciju līniju bojājumi, pilsoņu nemieri, karadarbība vai citi notikumi, kas ir ārpus Western Union ietekmes (piemēram, tādi kā streiks, elektroenerģijas piegādes pārtraukums vai varas iestāžu izdoti rīkojumi)).

Gadījumos, kad Western Union Pārstāvis Pakalpojuma apmaksai pieņem čekus, kredītkartes, debetkartes vai citus bezskaidras naudas maksājumus, ne Western Union, ne arī tā Pārstāvim nav pienākums apstrādāt naudas pārvedumu vai to izmaksāt, ja naudas pārvedumam nepieciešamo summu nevar iekasēt. Turklāt, ne Western Union, ne tā Pārstāvji nav atbildīgi par zaudējumiem, ko radījusi naudas pārveduma neizmaksāšana saņēmējam tā iemesla dēļ, ka Western Union vai tā Pārstāvji ir pieņēmuši bezskaidras naudas maksājumu, vai tādēļ, ka naudas pārvedums ir izpildīts tikai tad, kad Western Union vai tā Pārstāvjiem ir bijusi iespēja konkrētā naudas pārveduma apmaksai nepieciešamo summu iekasēt.

Western Union un tā Pārstāvjiem ir tiesības atteikt Pakalpojuma sniegšanu jebkurai personai, nenorādot iemeslu, it īpaši, ar mērķi novērst krāpšanu, nelegāli iegūtu naudas līdzekļu legalizēšanu vai terorisma finansēšanu vai, lai rīkotos saskaņā ar spēkā esošiem normatīvajiem aktiem, tiesas rīkojumu vai jebkuras kompetentās institūcijas vai valdības iestādes prasību.

**Naudas līdzekļi būs pieejami izmaksai** Saņēmējam ne vēlāk kā tās darba dienas beigās, kas ir pēc dienas, kurā Western Union vai tā Pārstāvis ir saņēmis naudas pārveduma summas un darījumam piemērojamās komisijas maksas apmaksu („Saņemšanas datums”), kur to nosaka normatīvo aktu un regulu prasības. Naudas pārvedumiem, kas tiek noformēti papīra formā, termiņš tiek pagarināts par vēl vienu darba dienu. (i) Naudas pārvedumiem ārpus EEZ vai (ii) naudas pārvedumiem, kuru ietvaros tiek veikta vairāk nekā viena valūtas konvertācija starp euro un vienas Eiropas Savienības vai EEZ dalībvalsts, kura nav euro zonā, valūtu vai (iii) iespējamiem pārrobežu naudas pārvedumiem, kas netiek veikti euro, saņēmējam līdzekļi būs pieejami saņemšanai ne vēlāk kā ceturtās darba dienas beigās pēc Saņemšanas datuma.

Parasti naudas pārvedumi ir pieejami izmaksai dažu minūšu laikā no naudas pārveduma nosūtīšanas brīža, ja vien nav izvēlēta aizkavētā pakalpojuma iespēja, kad naudas līdzekļi saņēmējam kļūst pieejami vēlāk, t. i., līdz 24 stundām kopš naudas nosūtīšanas brīža, atbilstoši izvēlētajai aizkavētā pakalpojuma iespējai. Naudas līdzekļu izmaksa var tikt aizkavēta vai iespējama Pakalpojuma nepieejamība, pamatojoties uz noteiktiem darījumu ietekmējošiem apstākļiem, tostarp, nosūtītās naudas summas apmērs, valsts, uz kuru nauda nosūtīta, valūtas pieejamība, piemērojamo normatīvo aktu prasības, identifikācijas prasības, Pārstāvja atrašanās vietas darba laiks, laika joslu atšķirības vai aizkavētā pakalpojuma iespēju izvēle. Atsevišķos gadījumos var tikt piemēroti papildu ierobežojumi. Papildu informāciju varat iegūt, zvanot **800 053 09** vai **+32 2643 8939\***.

**Informācija par nodevām un komisijas maksām**, kas Jums būs jāmaksā Western Union par Pakalpojumu, kā arī informācija par piemērojamo(-iem) valūtas maiņas kursu(-iem), ir ietverti darījuma kvītī. Naudas pārveduma izmaksa parasti tiek veikta saņēmēja valsts valūtā (atsevišķās valstīs naudas pārvedums izmaksai ir pieejams tikai alternatīvā valūtā). Atsevišķos gadījumos valūtas kurss var būt noteikts tikai informatīvi, un faktiskais valūtas maiņas kurss tiek noteikts brīdī, kad naudas pārvedums tiek apstiprināts sistēmā. Tomēr dažās valstīs sakarā ar vietējo normatīvo aktu prasībām valūtas maiņas kurss var būt tikai aprēķins, un faktisko valūtas kursu var noteikt tikai izmaksas brīdī. Visi valūtas maiņas darījumi tiek veikti pēc Western Union noteiktā valūtas maiņas kursa attiecīgajā brīdī. Western Union aprēķina valūtas maiņas kursu, pamatojoties uz komerciāli pieejamiem starpbanku noteiktiem valūtu maiņas kursiem, tiem pieskaitot atbilstošu piecenojumu. Western Union un tā Pārstāvji var gūt papildu ieņēmumus no valūtas maiņas. Vairums valūtas maiņas kursu tiek koriģēti vairākas reizes dienā atbilstoši izmaiņām globālajos finanšu tirgos. Apmērā, kādā to pieļauj spēkā esošie tiesību akti, Western Union ir tiesīgs ieturēt administratīvās izmaksas no naudas pārvedumiem, kas nav izmaksāti saņēmējam viena gada laikā no nosūtīšanas dienas. Papildu informāciju varat iegūt, zvanot **800 053 09** vai **+32 2643 8939\***.

**Saņēmējam var piemērot papildu maksu par sūtītāja līdzekļu saņemšanu, izmantojot uz konta balstītus naudas pārvedumus, mobilo telefonu vai pārvedumu uz bankas kontu.** Saņēmēja vienošanās ar mobilo tālruni pakalpojumu sniedzēju, mWallet konta pakalpojuma sniedzēju vai cita konta pakalpojuma sniedzēju reglamentē attiecīgo kontu un nosaka pušu tiesības, pienākumus, piemērojamo maksu, līdzekļu pieejamību un konta ierobežojumus. Ja pastāv neatbilstība starp konta vai mobilā tālruna numuru un saņēmēja vārdu, pārvedums tiks kreditēts uz sūtītāja norādīto konta numuru. Western Union nav atbildīgs sūtītāja vai jebkura konta turētāja priekšā par jebkurām maksām, valūtas maiņas kursiem, kas tiek izmantoti ārvalstu valūtas konvertācijai, saņēmēja vai starpniecības finanšu pakalpojumu sniedzēju darbībām vai nolaidību. Western Union var piedāvāt bezmaksas SMS paziņojumus dažās valstīs, lai sūtītājam paziņotu, ka darījuma līdzekļi ir izmaksāti saņēmējam vai saņēmējam darītu zināmu, ka līdzekļi ir pieejami. Ja sūtītājs vai saņēmējs pieprasa paziņojumu īsziņas veidā par naudas līdzekļu pieejamību vai izmaksu, Western Union atbildībā nav nekāda maksas apmaksā, kas jāmaksā saistībā ar īsziņām sūtītājam vai saņēmējam, un par attiecīgā pakalpojuma sniedzēja piemērotajām izmaksām ir atbildīgs tikai sūtītājs vai saņēmējs.

**Interesu konflikti** – WUPSIL veic Pakalpojumu savu klientu vārdā. Naudas pārvedumiem nav tendences izraisīt interešu konfliktus, no kuriem izriet kaitējumi patērētāju interesēm. Ja rodas interešu konflikts, no kura nevar izvairīties ar saprātīgiem paņēmieniem, WUPSIL: a) atklās patērētājam interešu konflikta vispārējo raksturu un/vai avotu; b) nodrošinās, lai konflikts neizraisītu kaitējumus patērētāja interesēm. Plašāku informāciju varat iegūt, zvanot **800 053 09** vai **+32 2643 8939\***.

**Naudas pārveduma atcelšana un atmaksa** – naudas sūtītājs darījumu var atcelt Pārstāvja klientu apkalpošanas vietā vai, zvanot **800 053 09** vai **+32 2643 8939\***, līdz brīdim, kad naudas pārvedums ir izmaksāts saņēmējam, vai – attiecībā uz darījumiem, kas veikti uz saņēmēja bankas kontu, – līdz brīdim, kamēr Western Union ir iesniedzis naudas līdzekļus darījuma izpildei bankai. Pēc naudas pārveduma atcelšanas Western Union atmaksās pārveduma pamatsummu, par Pakalpojumu piemērotā pakalpojuma maksa netiek atmaksāta. Naudas pārveduma pamatsummas atmaksa parasti notiek 10 darba dienu laikā. Jūs varat pieprasīt naudas pārveduma pamatsummas atmaksu, ja

izmaksa saņēmējam nav veikta 45 dienu laikā, iesniedzot rakstisku pieprasījumu WUPSIL vēstules vai e-pasta veidā. Western Union atmaksās pakalpojuma maksu pēc Jūsu rakstiska pieprasījuma WUPSIL vēstules vai e-pasta veidā, ja naudas pārvedums saņēmējam nav bijis pieejams izmaksai iepriekš norādītajā termiņā nepārvaramas varas vai tādu apstākļu iestāšanās gadījumā, kas ir ārpus Western Union (vai Pārstāvju) kontroles, tostarp tādu kā saistošu normatīvo aktu prasības, dabas katastrofas vai telekomunikāciju problēmas. Atsevišķu naudas pārvedumu izmaksa var tikt aizkavēta Amerikas Savienoto Valstu vai citas valsts uz Pakalpojumu attiecināmu tiesību aktu piemērošanas rezultātā.

**Ja Jums ir pretenzijas**, Jūs uzskatāt, ka ir notikusi kļūda, vai Jums ir jautājumi attiecībā uz Pakalpojumu, lūdzu, sazinieties ar klientu apkalpošanas dienestu, zvanot **800 053 09** vai **+32 2643 8939\***, sūtot e-pastu uz **Latvia.customer@westernunion.com**, sazinoties tīmekļa vietnē **www.westernunion.com** vai nosūtot vēstuli pa pastu uz adresi: **Western Union apstrāde: Latvija, Lietuva, UAB, J. Balcikonio 3, Viļņa, Lietuva LT-08247**. Mēs izskatīsim Jūsu pieprasījumu un sniegsim atbildi 15 darba dienu laikā. Gadījumā, ja Jūs neapmierina atbilde, Jums ir tiesības iesniegt sūdzību finanšu pakalpojumu ombudam Īrijā, rakstot uz adresi: 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, zvanot +353 1 6620899 vai sūtot e-pastu uz [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie) vai savas valsts kompetentai iestādei. Šo iestāžu kontaktinformācija ir pieejama vietnē [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)

Western Union izmanto un apstrādā Jūsu personas datus saskaņā ar Paziņojumā par privātumu noteikto, un, izmantojot Pakalpojumu, Jūs tam nepārprotami piekrītat.

\* Bezmaksas zvani no fiksētajām tālrunu līnijām un publiskajiem tālruņiem. Par zvaniem no mobilajiem tālruņiem maksa tiek piemērota atbilstoši pakalpojumu sniedzēja noteiktajiem tarifiem. Līnijas ir pieejamas no pirmdienas līdz svētdienai laikā no plkst. 9:00-22:00.