

CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A LA PRESTATION « WESTERN UNION »

LE SERVICE DE TRANSFERT D'ARGENTSM DE WESTERN UNION® EST FOURNI SELON LES CONDITIONS GÉNÉRALES SUIVANTES

Les transactions de Transfert d'ArgentSM de Western Union® peuvent être effectuées et sont disponibles chez la plupart des Agents de Western Union® à travers le monde. Les clients peuvent composer le numéro ci-après mentionné pour connaître l'adresse et les heures d'ouverture de l'agence la plus proche. Certaines agences sont ouvertes 24 h sur 24.

Les transferts de fonds normaux peuvent généralement être récupérés en l'espace de quelques minutes par les destinataires, en fonction des heures d'ouverture de l'agent de Western Union (« Agent »). Le service de transferts de fonds avec paiement différé J+1/J+2 ou à partir de comptes sont disponibles à la demande dans un nombre limité de pays. Les fonds transférés par le service de transfert J+1/J+2 sont disponibles pour le bénéficiaire entre 24 h et 48 h plus tard. Les fonds transférés à partir de comptes prennent normalement jusqu'à cinq jours ouvrés, tandis que les transferts effectués sur des portefeuilles mobiles sont disponibles en quelques minutes. Les dépassements des limites de montants, les restrictions légales ou autres restrictions dans certains pays peuvent retarder la transaction. Western Union n'agit pas en tant que représentant d'une banque dans quelque but que ce soit et n'accepte pas les dépôts pour ordre de quelque banque que ce soit. Pour plus amples

détails, veuillez appeler le numéro indiqué ci-dessous.

Les transferts de fonds sont généralement payés en espèces, mais certains Agents peuvent remettre des chèques ou combiner espèces et chèques ou peuvent offrir au destinataire de choisir une autre possibilité de recevoir les fonds et certains transferts peuvent s'effectuer par crédit en compte. Tous les paiements dépendent des disponibilités, du fait que les destinataires doivent présenter un document justifiant de leur identité et fournir tous les détails relatifs au transfert de fonds requis par Western Union qui doit notamment comprendre les noms de l'expéditeur et destinataire, le pays d'origine, le montant approximatif, le numéro de contrôle du transfert d'argent et toute autre condition ou exigence applicables à l'Agent. L'expéditeur autorise Western Union à respecter le choix de la méthode de paiement par le destinataire pour la réception des fonds, même si elle diffère de celle indiquée par l'expéditeur. Les fonds transférés doivent être versés à la personne autorisée par l'Agent à recevoir l'argent, après vérification de l'identité suite à un examen des documents d'identification. Ledit paiement peut être effectué même lorsque le formulaire rempli par le destinataire contient des erreurs mineures. Ni Western Union, ni ses Agents n'effectuent de comparaisons du formulaire « Envoi d'argent » avec le formulaire « Réception d'argent » pour vérifier l'adresse donnée pour le destinataire. Dans certains pays de destination, le destinataire peut avoir à

prouver son identité, à répondre à une question ou les deux pour obtenir les fonds en espèces. Les questions tests ne constituent pas un élément de sécurité supplémentaire et ne peuvent être utilisées pour déterminer la date ou retarder le paiement d'une transaction et sont interdites dans certains pays.

La loi en vigueur interdit aux transmetteurs d'argent de collaborer avec certains individus et pays. Western Union doit contrôler toutes les transactions par rapport aux listes de noms fournies par les gouvernements des pays dans lesquels nous opérons, notamment le Bureau de contrôle des avoirs extérieurs (Office of Foreign Assets Control [OFAC]) du Ministère des Finances (Treasury Department) des États-Unis, et l'Union Européenne. Si une correspondance potentielle est identifiée, Western Union recherche la transaction pour déterminer si l'individu correspond à un individu présent sur la liste correspondante. Le cas échéant, les clients doivent fournir des documents d'identification supplémentaires ou des informations supplémentaires qui retardent les transactions. Ceci constitue une exigence légale pour toutes les transactions traitées par Western Union (notamment les transferts générés aux États-Unis et à destination de l'extérieur des États-Unis).

FRAIS DE TRANSFERT – Un document expliquant les montants facturés par Western Union à l'expéditeur pour effectuer un transfert d'argent sera affiché de manière évidente dans les locaux de l'Agent ou présenté à l'expéditeur avant la transaction de l'ordre de transfert. À moins que la loi en vigueur



dans le pays de destination du transfert ne stipule le contraire, l'expéditeur doit prendre à sa charge tous les frais de transfert. Dans certains cas, le paiement d'un transfert de fonds peut être assujéti à des taxes locales et à des frais de traitement.

OPÉRATION DE CHANGE – Les paiements des transferts d'argent sont généralement effectués dans la devise du pays de destination (dans certains pays, le paiement est uniquement possible en dollars américains ou dans une autre devise). Outre les frais de transfert applicables à chaque transfert et si la devise que l'expéditeur présente à un Agent n'est pas la devise dans laquelle le destinataire reçoit le transfert, toutes les devises sont converties au taux de change de Western Union valable à ce moment. La devise sera convertie au moment du transfert et le destinataire recevra le montant de la devise étrangère indiqué sur le formulaire de transaction. Dans certains pays, la réglementation locale exige que la devise soit convertie au moment du paiement du destinataire ; dans ce cas, le taux de change et les montants indiqués dans le formulaire de transaction peuvent être tributaires des fluctuations du taux de change entre le moment du transfert et le moment où le destinataire récupère les fonds. Western Union calcule son taux de change en fonction de taux interbancaires applicables et ajoute une marge. La plupart des taux de change sont ajustés plusieurs fois par jour en ligne en fonction du cours de change de clôture des marchés financiers internationaux. Le taux de change appliqué peut être moins favorable que certains taux de change publics utilisés dans les transactions entre les banques et les autres institutions financières. Toute différence entre le taux de change d'une devise proposée à des clients et le taux de change d'une devise reçue par Western Union sera conservée par Western Union (et, dans certains cas, ses Agents), en plus des frais

de transfert. Des informations supplémentaires sur les taux de change pour des pays spécifiques peuvent être obtenues en composant le numéro indiqué ci-dessous ou sur notre site web www.westernunion.com.

Envoi et réception d'un transfert dans les pays qui proposent un paiement dans plusieurs devises : Les expéditeurs doivent choisir la devise du paiement au moment de l'envoi du transfert de fonds. Les frais de transfert et l'argent perçus par Western Union (ou ses Agents, opérateurs de téléphonie mobile ou fournisseurs de comptes) lors de la conversion d'une devise à une autre peuvent varier selon la devise choisie. Dans certains pays, il est possible de décider de recevoir des fonds dans une devise différente de celle dans laquelle l'expéditeur a envoyé l'argent. Western Union (ou ses Agents, opérateurs de téléphonie mobile ou fournisseurs de comptes) peut percevoir des gains additionnels lorsque vos fonds sont convertis dans la devise choisie par le destinataire.

SERVICES SPÉCIAUX

NOTIFICATION TÉLÉPHONIQUE peut être adressée au destinataire des fonds pour qu'il vienne les récupérer, moyennant frais supplémentaires dans la plupart des pays.

LIVRAISON PAR MESSAGERIE d'un chèque ou d'une traite bancaire est possible dans certains pays, sous réserve de frais supplémentaires.

Des **MESSAGES ADDITIONNELS** peuvent être inclus aux transferts d'argent dans certains pays, sous réserve de frais supplémentaires.

SMS – Là où ce service est disponible, Western Union propose d'envoyer gratuitement un SMS pour indiquer que la transaction a été récupérée par le destinataire (pour l'expéditeur) ou que les fonds

sont disponibles (pour le destinataire). Les frais appliqués par le prestataire de service sont à la charge exclusive de l'expéditeur ou du destinataire. Si la loi en vigueur l'autorise, le message SMS sera envoyé au numéro de l'expéditeur et/ou au numéro du destinataire qu'ils ont fournis. Western Union enverra des messages SMS à une passerelle de livraison. Western Union rejette toute responsabilité en cas de messages SMS non acheminés ou de dysfonctionnements techniques apparaissant en dehors de ses systèmes propriétaires.

TRANSFERTS A PARTIR DE COMPTES Le cas échéant, le destinataire peut encourir des frais supplémentaires s'il choisit de recevoir les fonds transmis sur un téléphone portable, à travers une banque ou sur un autre compte. Les transferts doivent être adressés à un compte en monnaie locale (destinataire), sinon l'institution recevant les fonds les convertira à son propre taux ou refusera la transaction. L'accord du destinataire avec son prestataire de services téléphoniques portables, mWallet, banque ou autre fournisseur de compte gère le compte et détermine ses droits, ses responsabilités, frais, disponibilité de fonds et limitations de compte. Dans le cas où le numéro de compte fourni (y compris les numéros de téléphones portables pour les comptes de téléphones portables) n'appartient pas au destinataire désigné, le transfert sera crédité au numéro de compte fourni par l'expéditeur.

Western Union peut réaliser des bénéfices à partir des frais associés à l'usage d'un compte. Western Union n'endosse aucune responsabilité vis-à-vis de l'expéditeur ou de tout titulaire de compte en ce qui concerne les frais, les taux de change correspondant à la conversion en monnaie étrangère, les actes et omissions des fournisseurs de services du



destinataire ou des intermédiaires financiers.

REMBOURSEMENT – Western Union remboursera le montant principal du transfert d'argent (au taux de change applicable décrit dans les présentes et applicable au moment du remboursement), sur demande écrite de l'expéditeur, si le versement au destinataire n'est pas effectué ou crédité dans un délai de 45 jours. Le remboursement des frais de transfert sera effectué sur demande écrite de l'expéditeur si le transfert d'argent n'est pas mis à disposition du destinataire dans le délai spécifié pour le service choisi, en fonction des heures d'ouverture et de la disponibilité de fonds de l'agence choisie pour le paiement et en fonction d'autres conditions, sans limitation, notamment des conditions indépendantes de la volonté de Western Union ou de ses Agents, comme des intempéries ou un problème de télécommunications. Si le transfert est stoppé à la demande de l'expéditeur, les frais de transfert ne pourront être remboursés. Le paiement de certains transferts de fonds peut être retardé suite à l'application d'une loi en vigueur aux États-Unis ou à une autre loi applicable. Dans la mesure où le droit applicable l'autorise, Western Union peut déduire des frais administratifs des transferts de fonds pour les fonds qui ne sont pas récupérés après un délai d'un an suite à la date d'envoi.

RESPONSABILITÉ – WESTERN UNION DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ CONCERNANT LA LIVRAISON OU LA QUALITÉ DES BIENS OU SERVICES PAYÉS AU MOYEN DU TRANSFERT DE FONDS DE WESTERN UNION. LES DONNÉES DE TRANSACTION DE L'EXPÉDITEUR SONT CONFIDENTIELLES ET NE DOIVENT PAS ÊTRE DIVULGUÉES, EXCEPTÉ AU DESTINATAIRE. IL EST DÉCONSEILLÉ À L'EXPÉDITEUR D'ENVOYER DE L'ARGENT À UNE PERSONNE

QU'IL NE CONNAÎT PAS. EN AUCUN CAS, WESTERN UNION OU L'UN DE SES AGENTS NE DOIT ÊTRE TENU RESPONSABLE SI L'EXPÉDITEUR COMMUNIQUE DES DONNÉES DE TRANSACTION À UNE QUELCONQUE PERSONNE AUTRE QUE L'EXPÉDITEUR. EN AUCUN CAS WESTERN UNION OU L'UN DE SES AGENTS NE DOIT ÊTRE TENU RESPONSABLE DES PRÉJUDICES RÉSULTANT DES RETARDS, DU NON-PAIEMENT OU DU PAIEMENT DIMINUE DU TRANSFERT DE FONDS, OU DE LA NON-LI-VRAISON D'UN MESSAGE ADDITIONNEL, QU'IL AIT ÉTÉ CAUSÉ PAR NÉGLIGENCE DE LA PART DE SES EMPLOYÉS OU AGENTS OU AUTRES PARTIES, AU-DELÀ D'UN MONTANT ÉQUIVALENT À 500 \$US (OUTRE LE REMBOURSEMENT DU MONTANT PRINCIPAL DU TRANSFERT D'ARGENT ET DES FRAIS DE TRANSFERT). EN AUCUN CAS WESTERN UNION OU L'UN DE SES AGENTS NE PEUT ÊTRE TENU RES-PONSABLE D'UN QUELCONQUE PRÉJUDICE INDIRECT, SPÉCIAL, ACCIDENTEL OU CONSÉCUTIF. LA CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ CI-DESSUS NE LIMITE EN RIEN LA RESPONSABILITÉ DE WESTERN UNION OU DE SES AGENTS CONCERNANT LES DOMMAGES DÉCOULANT DE SA NÉGLIGENCE OU DE SA FAUTE INTENTIONNELLE DANS LES JURIDICTIONS OÙ UNE TELLE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ N'EST PAS VALIDE.

Lorsqu'un Agent accepte un chèque, une carte de crédit ou de débit ou toute autre forme de paiement autre que des espèces, ni Western Union, ni ses Agents ne sont tenus d'effectuer ou de payer le transfert d'argent si la forme de paiement n'est pas encaissable ; Western Union et ses Agents déclinent en outre toute responsabilité concernant

les dommages découlant du non-paiement du transfert d'argent si le paiement n'est pas encaissable. Western Union se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales ou le service proposé sans préavis. Western Union et ses Agents peuvent refuser de fournir un service à une quelconque personne.

PROTECTION DES DONNÉES – Vos données personnelles sont traitées conformément aux lois applicables et sont gérées par Western Union. Nous utilisons les données personnelles que vous nous communiquez dans le cadre des prestations de nos produits et de nos services, ainsi que d'informations qui sont recueillies ou générées dans le cadre de notre relation commerciale, y compris des informations provenant d'autres services comme les transferts de fonds, paiements de factures, détails de programmes de fidélité ou d'affiliation, l'historique de l'utilisation antérieure de nos services, et les préférences marketing. Ces données sont utilisées dans le but de vous dispenser les services que vous avez demandés et pour des activités telles que la gestion, le service à la clientèle, la lutte contre le blanchiment d'argent, les fonctions de conformité et autres obligations légales, pour valider vos informations pour nous aider à comprendre nos clients en faisant une analyse et étude des données dont nous disposons, pour aider à mieux prévenir et déceler les fraudes, dettes et vols, et les en vue de nous encourager dans l'amélioration de nos produits, services et opérations, en fonction de vos préférences, de vous envoyer des communications commerciales par e-mail, téléphone, poste, SMS et, par le biais de tout autre canal approprié.

Western Union peut utiliser, rassembler et partager avec d'autres entreprises qui coopèrent avec nous, des informations venant d'autres produits et services



tels que les programmes d'avantages et/ou de bonus, auxquels vous avez souscrits. Ces informations peuvent être utilisées à toutes fins telles que stipulées dans cette section. Nous conserverons les informations que vous nous transmettez sur d'autres personnes, y compris les détails relatifs au destinataire de nos services, afin de pouvoir exécuter la transaction. Avant de mettre cette information à notre disposition, vous avez obligation de notifier la personne tierce et de vous assurer de son autorisation pour utiliser l'information, tel que cela est présenté dans cette section. La transmission de ces données est une information optionnelle mais nécessaire pour exécuter la transaction et vous offrir ces services. Sans ces informations, Western Union n'est pas en mesure de mettre à disposition le transfert de fonds ou service de paiement, d'accorder les avantages ou de prester d'autres services demandés.

Nous pouvons dispenser l'information en notre possession à des tiers localisés dans des pays en dehors du pays dans lequel ces informations étaient initialement rassemblées ou créées, y compris des filiales aux USA, dans les buts définis dans cette section.

Les catégories de données transmises comprennent les données permettant d'identifier une personne, les coordonnées et les informations relatives au transfert de fonds, à l'historique de la transaction, ainsi que toute information que vous nous avez transmise. Nous pouvons transmettre ces données à d'autres organismes et fournisseurs de services autorisés, y compris ceux qui nous assistent dans la réalisation de notre activité, dans la mesure où cela est raisonnable de le faire, afin d'effectuer le transfert de fonds ou d'apporter assistance, pour des services futurs, pour d'autres raisons ou usages définis dans

cette section. Nous pouvons coordonner les données que vous avez mises à notre disposition avec celles émanant d'autres entreprises ou personnes physiques, dont celles nous permettant de valider l'authenticité de vos renseignements que vous nous fournissez. Western Union et ses filiales dans le monde entier ont le droit de divulguer vos données personnelles, y compris, mais sans s'y limiter, votre nom, numéro ID client, adresse, l'information relative au compte bancaire, (i) si cela est requis par une loi nationale ou étrangère ou une procédure juridique ou (ii) aux autorités chargées de faire appliquer la loi ou autres représentants du gouvernement (y compris ceux de ce pays, des États-Unis ou d'ailleurs) lorsqu'il s'agit de détecter, d'enquêter, poursuivre et prévenir des actes criminels, y compris le blanchiment d'argent et toute activité criminelle qui s'y rapporte, et les destinataires pourront à leur tour divulguer l'information dans cet objectif ou d'autres qui s'y rapportent.

Vous avez le droit de demander à consulter et à obtenir une copie de l'information vous concernant, ce pour quoi nous prélèverons une faible commission. Vous pouvez également rectifier, effacer ou limiter l'utilisation d'une information incomplète, incorrecte ou obsolète. Vous avez le droit à tout moment de faire objection pour des raisons légitimes à l'utilisation de l'information vous concernant, dans les cas où un tel traitement n'est pas requis pour achever le service, ni réclamé par la loi.

Si vous souhaitez exercer ces droits ou ne plus recevoir à l'avenir de communications publicitaires de Western Union, veuillez contacter Western Union au numéro indiqué ci-dessous pendant les heures d'ouverture régulières. CONTRAT ET

SERVICES A LA CLIENTÈLE – Notre contrat est conclu avec l'expéditeur. Nous n'avons aucune obligation à l'égard de toute autre partie, telle une personne au nom de laquelle l'expéditeur enverrait des fonds. Si vous n'êtes pas satisfait du service, veuillez appeler au numéro ci-dessous. Un représentant étudiera vos préoccupations équitablement et rapidement.

Le Service de Transfert d'Argent de Western Union est proposé par Western Union Financial Services, Inc., une société américaine (pour les transactions commerciales) et Western Union International Limited, une société irlandaise (pour les transferts d'argent), par le biais d'un réseau d'agents et de représentants agréés.