

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. INTRODUCTION

1.1. Le service de transfert d'argent MoneyGram® (« Service ») est fourni par MoneyGram Payment Systems, Inc., (« nous ») via un réseau d'agents, de délégués autorisés ou autres entités autorisées (« Agents »). Ces Conditions générales ainsi que la Documentation (telle que définie à la Section 1.3 ci-dessous) utilisée en relation avec le Service pour lequel lesdites Conditions générales sont susceptibles d'être incluses ou jointes, constituent l'intégralité de l'accord (« Accord ») entre nous et vous, l'expéditeur individuel du Service (« Vous » ou « Expéditeur »).

1.2. Le présent Accord et le Service vous permettent d'effectuer un transfert d'argent (un « Transfert ») à la personne indiquée sur le formulaire (le « Destinataire ») et lui permettent (i) de récupérer de l'argent en espèces dans l'un des points de vente MoneyGram (notre service « Espèces à Espèces ») ; ou (ii) de le recevoir sur son compte bancaire ou autre type de compte physique ou virtuel, par exemple un compte de portefeuille mobile (notre service « Espèces à Compte »). Les présentes Conditions Générales sont applicables aux deux services, sauf dans la mesure où nous indiquons qu'elles ne s'appliquent qu'à l'un d'entre eux.

1.3. Vous devez signer toute autre documentation liée au Transfert, y compris l'ensemble des formulaires, des reçus ou des attestations (collectivement la « Documentation »), entièrement et avec exactitude, pour pouvoir utiliser le Service.

1.4. En utilisant ou en essayant d'utiliser le Service en une quelconque capacité, vous reconnaissez que vous (i) acceptez les termes du présent Accord, (ii) avez lu la Documentation liée au Transfert et que les informations qui figurent dans la Documentation sont exactes.

1.5. Pour les Transferts Espèces à Espèces, vous pouvez envoyer de l'argent dans le même pays, si la loi le permet, ou vers un « Pays Destinataire » différent. Le Destinataire ne peut récupérer l'argent que dans le Pays Destinataire mentionné dans le formulaire. Une fois que l'Agent a traité ce formulaire et a reçu votre argent, le Destinataire peut récupérer l'argent dans n'importe quel point de vente MoneyGram du Pays Destinataire en quelques minutes (pendant les heures d'ouverture) en espèces, dans la devise mentionnée dans le formulaire, à moins que la condition 2.2 ci-dessous ne s'applique. Nous ne contacterons pas le Destinataire lorsque l'argent sera prêt à être retiré ; vous devrez donc vous en charger.

1.6. Nous ne proposons pas nos services dans tous les pays. Vous pouvez nous appeler, consulter notre site Internet ou vous adresser à un Agent pour connaître la disponibilité du Service ainsi que les adresses et heures d'ouverture des points de vente proposant le Service.

2. FRAIS ET CHANGE DE DEVISES

2.1. Vous devez nous régler les frais indiqués dans le formulaire. Aucun frais pour le Transfert ne vous sera facturé. Vous pouvez uniquement envoyer de l'argent dans une certaine devise ou dans certaines devises. L'Agent vous indiquera si une devise particulière est disponible dans le pays Destinataire et (si cette devise est différente de celle dans laquelle vous nous payez) sur le taux de change applicable. La devise de votre choix, le taux de change convenu et le montant converti seront mentionnés dans le formulaire.

2.2. Pour les Transferts Espèces à Espèces vers certains pays : (i) si le montant du Transfert est mentionné en dollars US et que l'Agent du Destinataire ne paie pas dans cette devise, il convertira la somme dans la devise locale en utilisant le taux de change MoneyGram standard ou le sien ; (ii) si l'argent (quelle que soit la devise dans laquelle il est envoyé) n'est pas récupéré dans un délai de 45 jours, l'Agent du Destinataire peut recalculer le montant converti lors de la collecte, en utilisant le taux de change MoneyGram standard ou le sien.

3. RESTRICTIONS APPLICABLES AUX TRANSFERTS

Des plafonds sont applicables aux montants que vous pouvez envoyer. L'Agent vous renseignera à ce sujet, le cas échéant. Nous pouvons refuser d'envoyer de l'argent ou nous opposer à ce qu'il soit perçu si nous avons des raisons légitimes de penser que : (a) nous risquons d'enfreindre une loi, une réglementation, un code ou toute autre obligation qui nous est applicable ; (b) cela est susceptible de nous exposer des poursuites de la part d'une autorité gouvernementale ou d'un organisme de régulation ; ou (c) l'argent est susceptible d'être associé à une activité frauduleuse ou illégale.

4. ANNULATION ET REMBOURSEMENT D'UN TRANSFERT

Dans la limite autorisée par la loi locale, vous n'avez pas le droit d'annuler le Transfert. Nous pouvons cependant être en mesure de l'annuler avant que le Destinataire ne récupère ou ne reçoive l'argent. Si vous souhaitez annuler le Transfert et que vous demandez le remboursement de son montant, vous pouvez vous adresser à votre Agent ou nous écrire en joignant une copie du formulaire rempli. Nous faisons notre possible pour traiter de telles demandes rapidement, et dans tous les cas sous 30 jours.

5. TRANSFERTS EXPIRES

Si vous nous demandez de faire un Transfert à recevoir en espèces et que le montant du Transfert n'a pas été encaissé dans les 90 jours, nous considérerons le Transfert comme ne pouvant plus être exécuté (un « Transfert Expiré »). Nous n'aurons aucune obligation, après cette période de 90 jours, d'exécuter un Transfert Expiré. Si un Transfert Expiré se produit, vous aurez droit à un remboursement du montant du Transfert Expiré. Si vous constatez qu'un montant transféré n'a pas été collecté, veuillez nous contacter pour demander un remboursement.

6. IDENTIFICATION ET PAIEMENT DES TRANSFERTS ESPECES A ESPECES

6.1. Dans le but de retirer le montant et compléter un Transfert, les éléments suivants doivent être fournis : (i) une pièce d'identité ; (ii) les coordonnées du Destinataire figurant sur le formulaire ; (iii) le nom de l'Expéditeur ; (iv) le montant du Transfert ; et (v) le numéro de référence à 8 chiffres.

6.2. Nous ne pourrions pas être tenus responsables dans le cas où le Transfert est déboursé, le cas échéant, à une personne qui fournit à l'Agent une pièce d'identité valide décrivant cette personne comme le Destinataire (même si cette pièce d'identité était fautive ou falsifiée) et fournit un numéro de référence. Vous ne devez pas communiquer les informations mentionnées dans la clause 6.1 à une personne autre que le Destinataire que vous avez choisi. Vous devez également faire tout ce que vous pouvez raisonnablement faire pour vous assurer que personne d'autre ne puisse les obtenir - par exemple, (i) en ne laissant personne voir le formulaire ; (ii) en n'écrivant pas le numéro de référence d'une manière qui puisse être reconnue, et en ne laissant personne vous entendre communiquer le numéro de référence au Destinataire ; et (iii) en ne faisant pas confiance à une personne (autre que le Destinataire) qui essaie de vous assurer qu'il est sûr de lui divulguer tout ou partie de ces informations.

7. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES TRANSFERTS D'ESPÈCES VERS COMPTE

7.1. Nous enverrons l'argent vers le compte bancaire que vous avez indiqué sur le formulaire. Pour savoir quand un paiement sera crédité sur un compte, vous devez contacter le prestataire de services responsable du compte du Destinataire.

7.2. Le prestataire de services responsable du compte du Destinataire peut appliquer ses propres frais au Transfert, dans lesquels nous ne sommes pas impliqués.

7.3. Si vous nous demandez d'envoyer l'argent vers un compte bancaire et que le Transfert n'a pas été effectué correctement ou n'est jamais arrivé à destination, nous vous rembourserons le montant du transfert et les frais à la charge du client dans les plus brefs délais, à moins que nous puissions prouver que le prestataire de services a reçu l'argent ou que les détails du compte bancaire du Destinataire que vous nous avez communiqués présentaient une erreur.

8. DISPOSITIONS SÉPARÉES

En plus d'offrir notre Service, les Agents sont susceptibles de vous offrir leurs propres produits ou services tels que des opérations de change. Ces produits ou services supplémentaires sont distincts et indépendants du Service, sont offerts en vertu des propres conditions générales de l'Agent et n'impliquent en aucune manière MoneyGram. Ces produits et services supplémentaires sont susceptibles d'entraîner des frais qui leur sont propres.

9. NOTRE RESPONSABILITÉ

9.1. Dans la limite autorisée par la loi locale notre responsabilité ne sera pas engagée au cas où nous viendrions à enfreindre le présent Accord en raison : (i) de circonstances inhabituelles et imprévisibles dépassant notre contrôle, dans lesquelles nous n'avons pas pu éviter d'enfreindre le présent Accord malgré nos efforts, ce qui peut par exemple inclure des retards ou des défaillances causés par des grèves, des problèmes au sein d'un autre système ou réseau, des pannes mécaniques ou échecs de traitement des données ; ou (ii) d'obligations en vertu de la législation anglaise ou d'une autre législation en vigueur à laquelle nous sommes soumis.

9.2. Nous déclinons toute responsabilité à votre égard au-delà de la somme d'argent que vous envoyez et de nos frais. Nous déclinons toute responsabilité quant aux éventuels pertes ou frais accessoires, indirectes, spéciaux ou consécutifs que vous subissez, et aux pertes et coûts commerciaux dans la mesure où vous avez conclu le présent Accord en tant que consommateur (par exemple la perte de bénéfices commerciaux ou d'opportunités commerciales).

9.3. Notre Service est offert aux personnes de 18 ans et plus, il ne doit pas être utilisé pour des dépôts fiduciaires ou à des fins de jeu, et ne doit être utilisé qu'à des fins légales. Veuillez également lire les alertes concernant la fraude sur le formulaire. Si vous nous demandez d'effectuer un paiement à quelqu'un qui s'avère vous avoir escroqué ou qui ne respecte pas ses engagements à votre égard, notre responsabilité ne pourra pas être engagée.

10. AUTRES CONDITIONS

10.1. Nous communiquerons les informations relatives aux transferts d'argent aux autorités gouvernementales si la loi l'exige.

10.2. Le Transfert et l'utilisation du Service n'exigent pas que vous ou le Destinataire ayez un « dépôt de garantie » ou un compte auprès de MoneyGram.

10.3. Les présentes Conditions Générales ont été rédigées et seront signées en anglais, qui sera la langue prioritaire à tous égards. En cas de conflit entre la version en anglais de l'Accord et toute version traduite de l'Accord, la version en anglais de l'Accord prévaudra et nous communiquerons avec vous en anglais.

11. DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

11.1. Pour pouvoir fournir nos services, nous collectons et traitons les données personnelles des expéditeurs et des destinataires. L'étendue de ces informations dépend du produit ou du service concerné et comprend vos coordonnées et vos données d'identification. Nous partageons ces informations avec des tiers, tels que nos sociétés affiliées ou nos fournisseurs, afin de pouvoir traiter vos transactions, détecter et prévenir une fraude et d'autres activités illégales telles que les opérations de blanchiment d'argent, coopérer à des enquêtes criminelles ou gouvernementales, conformément aux lois en vigueur, ou commercialiser nos produits et services. En outre, les informations personnelles que nous recueillons sont transférées en dehors du pays de collecte pour les transferts internationaux et pour la suite du traitement. Pour plus de détails sur nos pratiques en matière de respect de la vie privée et sur vos droits, veuillez consulter le site www.moneygram.com/privacy-notice.

11.2. Pour ne plus recevoir de communication marketing de notre part, vous pouvez : (i) cliquer sur le lien « se désinscrire » au bas d'un e-mail marketing de MoneyGram ; (ii) répondre « MGIARRÊT » à un message texte ou SMS ; ou (iii) contactez-nous à l'adresse e-mail suivante : privacyprogramoffice@moneygram.com.

12. INFORMATIONS DE CONTACT ET DU SERVICE CLIENT

Nous nous engageons à vous fournir une prestation de service de haute qualité. Au cas où vous ne seriez pas satisfait de notre Service ou que vous pensiez qu'une erreur s'est produite concernant votre Transfert, veuillez nous contacter au plus tôt. Pour connaître les modalités complètes de notre procédure de réclamation, pour obtenir des conseils concernant la protection des consommateurs ou pour soumettre une réclamation, vous pouvez :

- consulter notre site Internet www.moneygram.com et envoyer le formulaire en ligne ;
- adresser un e-mail à customerservice@moneygram.com ; ou
- nous écrire à : MoneyGram, Konstruktorska Business Centre, 13 Konstruktorska Street, Warsaw, Poland 02-673.