

## VYHLÁSENIE O OCHRANE OSOBNÝCH ÚDAJOV

Vaše osobné údaje budú spracované podľa platnej legislatívy spoločnosťou Western Union Payment Services Ireland Limited, Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Írsko.

**Údaje, ktoré o vás zhromažďujeme:** Ak využívate naše digitálne alebo maloobchodné služby, ak nás kontaktujete alebo ak sa zapojíte do našich vernostných programov, zhromaždíme poskytnuté osobné údaje o vás (podľa vymedzenia tohto formulára / našich online žiadostí) a vyhradujeme si právo použiť ich spolu s inými zhromaždenými informáciami vytvorenými počas nášho vzájomného obchodného vzťahu. Zhromažďujeme vaše kontaktné údaje, údaje o vašich peňažných prevodoch, o úhrade faktúr, o členstve v našich vernostných programoch, o predchádzajúcom využívaní našich služieb a marketingových voľbách. Ak využívate naše digitálne alebo online služby, zhromažďujeme osobné údaje o doméne a hostiteľskej službe, z ktorej máte prístup na internet, IP adresu vášho počítača alebo ID reklamného zariadenia, prehliadača a softvéru operačného systému, ďalej dátum a čas vašej návštevy našich stránok a adresu, z ktorej ste sa dostali na našu webovú stránku. K vykonaniu peňažného prevodu nám musíte poskytnúť údaje požadované v tomto formulári. Iba týmto spôsobom je možné dokončiť a vykonať prevod, a zároveň nám tým umožníte splniť si všetky zákonné povinnosti spojené s uskutočnením peňažného prevodu. Pokiaľ nám neposkytnete požadované osobné údaje, naša spoločnosť Vám neumožní vykonať peňažný prevod. Okrem zhromažďovania Vašich osobných údajov zhromažďujeme osobné údaje osoby, ktorej peniaze posielate (resp. od osoby, od ktorej peniaze prijímate), ako aj od našich agentov, poskytovateľov služieb, obchodných partnerov, spoločností overujúcich totožnosť, spoločností zaoberajúcich sa platobným stykom a rizikom podvodu, autorít vymáhajúcich zákonné práva a z komerčných a verejných zdrojov údajov.

### **Vaše osobné údaje používame na nasledovné účely a na základe nasledovných právnych predpisov:**

**Poskytovanie našich služieb:** Zahŕňa to použitie osobných údajov potrebných na vykonanie peňažného prevodu a doručenie iných produktov a služieb priamo k Vám podľa požiadaviek našich vzájomných obchodných zmlúv.

**Právne účely:** Zahŕňa to použitie osobných údajov na splnenie právnych smerníc a nariadení, akými sú napríklad nariadenia proti praniu peňazí a proti financovaniu terorizmu. Základom je použitie osobných údajov na validáciu a overenie vašej totožnosti a s tým spojenú pomocnú účasť tretích strán.

**Zákonné obchodné účely:** Vaše osobné údaje použijeme na analýzu, a zlepšenie kvality, rýchlosti a účinnosti našich produktov, miest, služieb, podpory, a operácií, a na výkon administratívnych úloh potrebných k poskytnutiu našich služieb, poprípade k uľahčeniu zhodnotenia rizika súvisiaceho s bezpečnosťou, podvodmi a totožnosťou, vrátane detekcie, prevencie a stíhania páchatel'a podvodu a krádeže, ako aj prevencie nezákonného alebo zakázaného použitia našich služieb. Vykonávame analýzu zhromaždených informácií, aby sme lepšie pochopili správanie našich zákazníkov a ich transakcií, vrátane analýz, ktoré pomôžu vylepšiť náš marketing, ponuku našich produktov a služieb na mieru, a pomôžu nám predvídať vaše potreby, požiadavky, ako aj spravovať náš vernostný program.

**Rozsah platnosti vášho súhlasu:** ak poskytnete súhlas, je platný v oblastiach, v rámci ktorých ste súhlasili s použitím vašich osobných údajov na vybrané účely alebo činnosti. Na základe Vášho súhlasu v súlade s platnou legislatívou, Vám prostredníctvom poskytnutých kontaktných údajov budeme zasielať marketingové materiály a ponuky na Vašu e-mailovú adresu, telefonicky, SMS správou alebo na sociálne siete, poprípade inými komunikačnými kanálmi.

**Vymedzujeme si právo na prenos Vašich osobných údajov:** Ak sa objaví dôvod, naša spoločnosť poskytne tieto údaje nasledujúcim skupinám alebo stranám: spoločnosti skupiny Western Union, našim agentom alebo obchodným partnerom, ktorí sa podieľajú na konkrétnej službe alebo na Vašom peňažnom prevode, ďalej poskytovateľom služieb, bankovým partnerom a zmluvným spracovateľom údajov, ktorí poskytujú obchodné služby a služby pre zákazníkov, vrátane služieb skúmania spokojnosti zákazníkov v našom mene, ako aj poskytovateľom služieb a zmluvným spracovateľom údajov, ktorí nám pomáhajú pri validácii presnosti Vami poskytnutých informácií a pri overovaní totožnosti a rizik súvisiacich s bezpečnosťou, podvodmi alebo totožnosťou. Vaše osobné údaje prenesieme globálne, pokiaľ to bude vyžadovať alebo povoľovať príslušný zákon, nariadenie, smernica, finančný úrad, autority vymáhajúce uplatnenie práv, súdy, vláda alebo vládne agentúry, na splnenie právnych povinností alebo na ochranu práv a záujmov spoločnosti Western Union alebo iných subjektov.

**Medzinárodný prenos údajov:** Vaše osobné údaje prenášame stranám v krajinách mimo Európskeho hospodárskeho priestoru (EHP), vrátane, nie však výhradne, USA podľa platného zákona, platných nariadení, autorít a vládnych agentúr uplatnenia práv. Ak okrem toho pošlete alebo prijmete peniaze do alebo z inej krajiny, naša spoločnosť musí poskytnúť niektoré Vaše osobné údaje danej krajine podľa zákonom povolených alebo požadovaných nariadení. Určité Vaše osobné údaje poskytujeme našim dátovým strediskám v USA, kde sa spracujú v súlade s splnením našich zákonných povinností vzťahujúcich sa na nami poskytované služby. Určité osobné údaje ďalej zhromažďujeme v prípade Vášho marketingového súhlasu v našom americkom dátovom stredisku. Ak sú Vaše osobné údaje poskytnuté alebo sprístupnené krajine USA alebo inej krajine mimo priestoru EHP, pre ktorú Európska komisia nevydala adekvátne rozhodnutie, tieto údaje sa chránia príslušnou zmluvnou klauzulou alebo iným aplikovateľným mechanizmom schváleným Európskou úniou podľa zákonných požiadaviek. Žiadosť o zobrazenie mechanizmov využívajúcich kontaktné údaje nájdete nižšie.

**Zadržanie osobných údajov:** Vaše osobné údaje budú zadržané v súlade so zákonnými lehotami uvedenými v platnej legislatíve, ktoré sa uplatňujú v rámci finančných transakcií, vrátane tých, pri ktorých sa pre nás uplatňujú nariadenia proti praniu peňazí, proti financovaniu terorizmu a iných uplatniteľných zákonov. V opačnom prípade zadržíme Vaše osobné údaje po dobu potrebnú na dokončenie špecifického účelu, pre ktorý boli zhromaždené, na vyriešenie možného problému alebo po dobu, po ktorú bude potrebné zadržať tieto údaje na ochranu a obranu našej zákonnej pozície.

**Vaše práva:** Máte právo vedieť, či spracúvame vaše osobné údaje a môžete si od nás bezplatne vyžiadať kópiu vašich údajov. Máte právo na si vyžiadať štruktúrovanú a strojom čitateľnú kópiu údajov, ktoré ste nám poskytli na odsúhlasený účel alebo kde sa požaduje použitie Vašich údajov v rámci zmluvného vzťahu s našou spoločnosťou. V prípade, že Vaša požiadavka preukázateľne prekračuje tento rámec alebo je neopodstatnená, máme právo účtovať vám príslušný poplatok za poskytnutie týchto informácií alebo nepostupovať podľa požiadaviek uvedených vo vašej žiadosti. Máte právo poslať nám žiadosť o ukončenie zasielania marketingových materiálov, ak ste na to udelili predtým súhlas. Máte právo požiadať nás o opravu Vašich údajov, ktoré sú neúplné, nepresné alebo neaktuálne. Za určitých okolností máte právo požiadať o vymazanie niektorých Vašich údajov, poprípade o obmedzenie použitia niektorých informácií a tiež podať námietku k používaniu Vašich údajov v prípade, že sa toto používanie týka zákonného obchodného účelu. Súhlas so spracovaním vašich osobných údajov môžete kedykoľvek odvolať. Ak od vás dostaneme žiadosť, máme právo si vyžiadať dodatočné informácie na overenie Vašej totožnosti. Pre uplatnenie týchto práv kontaktujte spoločnosť Western Union, a to telefonicky na čísle 0800 002 402, e-mailom [slovakia.customer@westernunion.com](mailto:slovakia.customer@westernunion.com) alebo návštevou našej webovej stránky <https://www.westernunion.com/sk/en/contact-us.html>. Urobíme všetko pre to, aby sme na Vašu žiadosť odpovedali do jedného mesiaca, avšak pri určitých okolnostiach si vyhradzuje právo na predĺženie tejto lehoty v zákonných intenciách. Na vašu žiadosť odpovieme v rozsahu vymedzenom v príslušnom zákone. Ak máte námietku ohľadom toho, ako spoločnosť Western Union odpovedala na Vašu žiadosť v rámci tejto sekcie alebo nie ste spokojný s tým, ako narábame s vašimi osobnými údajmi, pošlite nám Vašu sťažnosť v písomnej podobe na adresu Unit 9 Richview Officer Park, Clonskeagh, Dublin 14, Ireland. Vašu sťažnosť prešetríme a stanovisko pošleme v písomnej podobe do 30 dní od doručenia. Ak nie ste spokojný, môžete podať sťažnosť spolu s dozorným orgánom vo vašej krajine. Môžete tiež kontaktovať nášho Pracovníka ochrany osobných údajov na adrese [privacy@westernunion.com](mailto:privacy@westernunion.com).

---

## Podmienky, ktorými sa riadi služba prevodu hotovosti Western Union® Money Transfer<sup>SM</sup> (ďalej len „Služba“)

Službu ponúka **Western Union Payment Services Ireland Limited** (ďalej len „WU“) prostredníctvom siete autorizovaných zástupcov (ďalej len „Zástupcovia“) v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru (ďalej len „EHP“). WU zadáva dôležité operačné funkcie do iných podnikov skupiny Western Union a do ďalších vybraných dodávateľov tretích strán. WU, dcérska spoločnosť spoločnosti Western Union, je írsky podnik so sídlom Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Írsko.

**WU podlieha regulácii Centrálnej banky Írska** a je registrovaná ako platobná inštitúcia v registri spoločností vedenom centrálnou bankou, ktoré poskytujú platobné služby, pod číslom E0471360. Na stránkach [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie) nájdete ďalšie informácie.

**WU ponúka Službu na domácom aj medzinárodnom trhu.** Inicovaním transakcie pre odoslanie alebo príjem peňazí s preukázaním svojej totožnosti požadovaným spôsobom a podpísaním potvrdenia o transakcii súhlasíte s uskutočnením prevodu peňazí. Pred potvrdením prevodu peňazí budete informovaní o maximálnej dobe realizácie, účtovanom poplatku a výmennom kurze použitom pri transakcii prostredníctvom rovnakého kanálu, aký bol použitý pre uskutočnenie prevodu peňazí. Musíte informovať príjemcu o prevode peňazí, vrátane mena odosielateľa, krajiny odoslania, odhadovanej sumy, kontrolného čísla prevodu peňazí (teda čísla „MTCN“) a akýchkoľvek ďalších podmienok alebo požiadaviek platných na príslušnom mieste.

**Službu môžete využívať až po dovŕšení 18 rokov. Platná legislatíva zakazuje osobám, ktoré prevádzajú peniaze, podnikat' s určitými osobami alebo krajinami; a WU nebude môcť takým osobám a pre také krajiny Službu poskytovať.** WU musí preverovať všetky transakcie podľa zoznamu mien, ktoré poskytnú vlády krajín a území, na ktorých spoločnosť podniká, najmä americkej Kancelárie pre kontrolu zahraničných aktív (OFAC) a Európskej únie. Ak sa zistí možná zhoda, WU transakciu preskúma, aby určila, či príslušné meno zodpovedá osobe na príslušnom zozname. Zákazníci občas môžu byť požiadaní o poskytnutie ďalších identifikačných a iných informácií čo môže spôsobiť oneskorenie transakcie. Ide o zákonnú požiadavku pri všetkých transakciách, ktoré WU spracováva. Ďalšie informácie dostanete na telefónnom čísle +421 2 5960 9999\*.

**Platobné podmienky a zodpovednosť za škodu** – Platba bude odovzdaná osobe, ktorú WU alebo jej Zástupca považujú za oprávnenú ju prijať. Platbu je možné uskutočniť aj v prípade, že formulár, ktorý vyplnil príjemca, obsahuje drobné chyby, ale v žiadnom prípade ak je zadané MTCN číslo nesprávne. Platbu je možné vyplatiť po kontrole oficiálnych identifikačných dokladov príjemcu obsahujúcich fotografiu, ak príjemca uviedol podrobnosti o transakcii určené spoločnosťou WU, najmä prevádzanú sumu peňazí, meno odosielateľa, správne číslo MTCN a krajinu, z ktorej sa prostriedky posielajú. WU si splní svoj záväzok voči odosielateľovi bezprostredne po vyplatení prevádzaných peňazí osobe, ktorá uviedla vyššie uvedené podrobnosti o transakcii. WU preverí podrobnosti o transakcii uvedené príjemcom a predložený doklad totožnosti. WU odmietne vyplatiť platbu v prípade odôvodnených pochybností o pravosti príslušného dokladu totožnosti.

**Ste povinní zaistiť** správnosť, úplnosť a čitateľnosť poskytnutých informácií. Musíte zabezpečiť, aby sa údaje týkajúce sa prevodu nedozvedela iná osoba ako príjemca. WU odporúča, aby ste prevádzali peniaze len osobám, ktoré poznáte. WU nepreberá žiadnu zodpovednosť za dodávku alebo vlastnosti tovaru alebo služieb, ktoré boli pomocou Služby zaplatené.

Ak sa domnievate, že boli podrobnosti o transakcii odcudzené, došlo k ich strate alebo skopírovaniu (ďalej len „nežiaduce použitie“), bezodkladne kontaktujte Zástupcu na čísle +421 2 5960 9999\*. Pred oznámením nežiaduceho použitia WU ponesiete zodpovednosť len v prípade, ak (i) ste poskytli podrobnosti o transakcii inej osobe ako príjemcovi, čo prispelo k ich zneužitiu, (ii) ste hneď neoznámili nežiaduce použitie, alebo (iii) ste konali so zámernom podvodu, úmyselného alebo z hrubej nedbalosti.

WU nesie zodpovednosť za škody spôsobené zámerným pochybením alebo hrubým zanedbaním zo strany jej zamestnancov a Zástupcov pri spracovávaní transakcie. Zodpovednosť WU, jej pridružených spoločností a zahraničných Zástupcov sa vylučuje v prípadoch nevýznamného zanedbania. Zodpovednosť WU je obmedzená na úhradu primerane predvídateľnej škody plynúcej zo zmluvy do maximálnej výšky 500 EUR (okrem prevedenej čiastky a všetkých poplatkov). WU v žiadnom prípade nenesie zodpovednosť, ak ste úmyselne alebo z dôvodu zanedbania poskytli údaje týkajúce sa prevodu osobám iným než je príjemca. WU nenesie zodpovednosť za škody spôsobené zásahom vyššej moci (vrátane prerušenia telekomunikačných liniek, občianskych nepokojov, vojny, alebo inými udalosťami, ktoré WU nemôže ovplyvniť (napr. štrajk, pozastavenie prevádzky, alebo vládne nariadenie)).

WU a Zástupcovia môžu odmietnuť poskytnutie Služby akejkoľvek osobe bez uvedenia dôvodu, najmä v súvislosti s predchádzaním podvodom, praniu špinavých peňazí alebo financovania teroristov, aby konala v súlade s platnou legislatívou, súdnym nariadením, alebo požiadavkou regulačných či vládnych orgánov.

**Peniaze budú k dispozícii pre výber** príjemcom najneskôr na konci nasledujúceho pracovného dňa po odoslaní a prijatí poplatkov za transakciu spoločnosťou WU alebo Zástupcom (ďalej len „Dátum prijatia“) v súlade so zákonnými alebo regulačnými požiadavkami. V prípade prevodov peňazí v hotovostnej forme sa uvedený termín predlžuje o jeden pracovný deň. V prípade (i) prevodov peňazí mimo krajiny EHP, (ii) prevodov peňazí s viac než jedným prepočtom meny medzi EUR a menou jednej z krajín EÚ alebo EHP mimo eurozóny, alebo (iii) cezhraničného prevodu peňazí, ktorý sa neuskutočňuje v EUR, budú peniaze k dispozícii príjemcovi najneskôr do konca 4. pracovného dňa po Dátume prijatia.

Prevody peňazí sú obvykle k dispozícii pre výber behom minút. Môže byť zvolená možnosť neskoršieho poskytnutia Služby, kedy sú peniaze k dispozícii príjemcovi v neskoršom čase (môže byť do 24 hodín od doby zaslania peňazí). Peniaze sa môžu omeškať alebo Služby môžu byť nedostupné na základe určitých podmienok transakcie, zaslanej čiastky, cieľovej krajiny, dostupnosti meny, regulačných podmienok, identifikačných požiadaviek, pracovnej doby Zástupcu, rozdielov v časových pásmach, alebo požiadavky neskoršieho poskytnutia Služby. Môžu platiť aj ďalšie obmedzenia. Ďalšie informácie získate na tel. čísle +421 2 5960 9999\*.

**Informácie o poplatkoch**, ktoré WU za Službu zaplatíte a podrobnosti o výmenných kurzoch, ktoré budú použité, sú uvedené v potvrdení o prevode. Výplaty peňazí sa bežne uskutočňujú v mene cieľovej krajiny (v niektorých krajinách je výplata možná len v alternatívnej mene). Skutočný výmenný kurz bude určený pri potvrdení prevodu peňazí v systéme. Všetky meny sa prevádzajú v aktuálne platnom výmennom kurze WU. V niektorých krajinách sa výmenný kurz dá len odhadnúť z dôvodu lokálnych zákonných ustanovení, skutočný výmenný kurz sa určí až v čase vyplatenia. WU vypočítava výmenný kurz z komerčne dostupných medzibankových kurzov plus marža. WU a Zástupcovia tiež na výmene mien zarábajú. Väčšina výmenných kurzov sa niekoľkokrát denne upravuje v súlade s prevládajúcimi kurzami na globálnych finančných trhoch. Do miery povolenej zákonom môže WU odpočítať správny poplatok za prevody peňazí, ktoré nie sú vyzdvihnuté do jedného roka od dátumu prijatia. Ďalšie informácie získate na tel. čísle +421 2 5960 9999\*.

**Príjemcovia môžu vzniknúť ďalšie poplatky za príjem peňazí prostredníctvom mobilného telefónu alebo na účet.** Zmluva príjemcu s poskytovateľom mobilných telefónnych služieb alebo poskytovateľom účtu určuje ich práva, povinnosti, poplatky, dostupnosť služieb a obmedzenia. V prípade rozporu medzi číslom účtu/mobilného telefónu a menom príjemcu bude prevod pripísaný na číslo účtu/mobilného telefónu, ktoré uviedol odosielateľ. WU nepreberá zodpovednosť za odosielateľa ani za držiteľa účtu v prípade akýchkoľvek poplatkov, výmenných kurzov použitých pre prevod, úkonov či zanedbaní cieľových alebo sprostredkujúcich poskytovateľov finančných služieb. WU nezodpovedá za poplatky účtované odosielateľovi alebo príjemcovi v súvislosti s SMS správami a iné poplatky, ktoré účtuje poskytovateľ telefónnych služieb.

**Konflikt záujmov** – WU realizuje Službu v mene svojich zákazníkov. Prevod peňazí nepredstavuje základ vzniku konfliktu záujmov, ktoré môžu obsahovať riziko poškodenia záujmov jej zákazníkov. V prípade vzniku konfliktu záujmov, ktorému nie je možné primerane sa vyhnúť, WU: a) oznámi zákazníkovi všeobecnú povahu a/alebo zdroj konfliktu záujmov; a b) zaistí, aby konflikt záujmov nemal za následok poškodenie záujmov zákazníka. Ďalšie informácie získate na tel. čísle +421 2 5960 9999\*.

**Zrušenie a vrátenie prostriedkov** – Transakciu môžete zrušiť u Zástupcu pokiaľ si príjemca nevyzdvihne peniaze a v prípade transakcií založených na účte, kým WU odovzdá peniaze partnerskej banke. Po zrušení vráti WU základnú čiastku zníženú o poplatok za Službu. Vrátenie peňazí obvykle trvá do 10 pracovných dní. V prípade, že sa platba príjemcovi neuskutoční do 45 dní, môžete žiadať o vrátenie základnej prevádzanej čiastky a to buď formou listu alebo emailu adresovaného WU. WU vráti poplatok za prevod na základe vašej písomnej žiadosti adresovanej WU listom alebo emailom, ak nie sú prevádzané peniaze k dispozícii príjemcovi do doby uvedenej vyššie pod podmienkou, že omeškanie nie je spôsobené okolnosťami vyššej moci alebo okolnosťami mimo kontroly Western Union (alebo Zástupcov), vrátane regulačných požiadaviek, nepriazne počasia, alebo zlyhania telekomunikácií. Výplata niektorých prevodov peňazí sa môže oneskoriť z dôvodu uplatnenia legislatívy Spojených štátov amerických alebo inej legislatívy.

**V prípade, že máte sťažnosť**, domnievate sa, že došlo k chybe, alebo máte otázku týkajúcu sa Služby, obráťte sa na služby zákazníkom na telefónnom čísle +421 2 5960 9999\*, mailom [spps@spps.sk](mailto:spps@spps.sk), alebo nás kontaktujte prostredníctvom webových stránok [www.wu.com](http://www.wu.com). Vašu žiadosť preskúmame a odpovieme na ňu do 15 pracovných dní. Pri reklamácii platby je potrebné osobne navštíviť Zástupcu a vyplniť reklamačný formulár. Ak s odpoveďou nebudete spokojní, máte právo postúpiť svoju sťažnosť na ombudsmana pre finančné služby v Írsku, a to písomne na adresu 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, telefonicky na číslo +353 1 6620899, alebo emailom na [enquiries@financionalombudsman.ie](mailto:enquiries@financionalombudsman.ie) či do Vášho miestneho štátneho úradu. Kontaktné údaje týchto úradov sú k dispozícii 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)

Western Union bude používať a spracovávať Vaše osobné údaje tak ako je uvedené v jej „Vyhlásení o ochrane osobných údajov“, s ktorým týmto vyjadrujete svoj výslovný súhlas.

**Agent: Slovenská pošta, a.s., Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica,  
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa, vložka č.: 803/S, IČO: 36 631 124**

\* Volania z pevných liniek a verejných telefónov sú bezplatné. Volania z mobilných sietí môžu byť spoplatnené štandardnými poplatkami. Telefónne čísla sú k dispozícii od pondelka do nedele od 07:00 do 22:00 hod.