

S079EN-PL 0319

# WYŚLIJ PIENIĄDZE SEND MONEY



money transfer

## Ostrzeżenie o Oszustwach dotyczących Twojego Transferu Pieniądzy

Zabezpiecz swoje pieniądze. Odpowiedz na poniższe pytania.

Czy przesyłaś pieniądze:

- \* organizacji rządowej, podatkowej lub policji?
- \* jako zwrot nadpłaty?
- \* aby otrzymać spadek bądź nagrodę?
- \* aby dostać pracę lub zostać "tajemniczym klientem"?
- \* znajomemu bądź rodzinie w potrzebie?
- \* nieznanemu, a także osobie poznanej przez internet, deklarującej zażyłość uczuciową?
- \* aby otrzymać "gwarantowaną" kartę kredytową lub pożyczkę?
- \* aby wpłacić kaucję na wynajem mieszkania, kupno samochodu, psa, i innych?

\* aby udowodnić, że posiadasz wystarczającą sumę pieniędzy, żeby kupić samochód bądź inny produkt, wynająć nieruchomość, lub dostać kredyt bądź pożyczkę?

Jeśli **TAK**: Przestań. Nie przysyłaj żadnych pieniędzy. To oszustwo i ktoś próbuje ukraść Twoje pieniądze.

Jeśli już dokonałeś transferu pieniędzy, natychmiast poproś o **ZATRZYMANIE** transferu. Zapytaj, czy możesz odzyskać środki.

Nigdy nie podawaj numeru transakcji innym osobom niż odbiorcy transferu pieniędzy.

Jeśli utraciłeś środki wskutek oszustwa poprzez MoneyGram, skontaktuj się z MoneyGram pod numerem 008003311553 lub odwiedź [www.moneygram.com](http://www.moneygram.com), aby wypełnić zgłoszenie oszustwa.

## Fraud Warning About Your Money Transfer

Keep your money safe. Answer these questions.

Are you sending money to:

- \* a government agency, taxing authority, or the police?
- \* return an overpayment?
- \* claim an inheritance or prize?
- \* get a job offer or become a "mystery shopper"?
- \* a friend or relative who says they need help?
- \* someone you don't know, including an online love interest?
- \* get a "guaranteed" credit card or loan?
- \* send "escrow" money to rent an apartment or buy a car, puppy, or

anything else?

- \* prove to someone that you have enough money to buy a car or other product, rent a property, or get a loan or credit?

If **YES**: Stop. Don't send any money. It's a scam and someone is trying to steal your money.

If you already sent the money, ask the clerk to **STOP** your transfer right away.

Ask if you can get your money back.

Never give your transaction reference number to anyone other than the person you intend to receive the money.

If you've lost money to a scam via MoneyGram, call MoneyGram at 008003311553 or visit [www.moneygram.com](http://www.moneygram.com) to file a fraud report.

## 1 TWOJE DANE OSOBOWE / YOUR DETAILS

Pierwsze i drugie imię /  
First and Second Names

Adres /

Address

Kraj /

Country

Narodowość wysyłającego /  
Sender's Nationality

Numer telefonu /

Telephone Number

Źródło funduszy /

Source of Funds

Nazwisko / Nazwisko rodowe  
Surname / Family Name

Miasto

Town/City

Kod

pocztowy /

Postal Code

Data i miejsce urodzenia nadawcy / Sender's date and place of birth

DDMMRRRR

Cel transakcji /

Purpose of Transaction

## 2 JAKA KWOTA? (BEZ OPŁATY) / HOW MUCH? (EXCLUDING FEE)

Waluta /

Currency

## 3 DO KOGO WYŚŁAŁŚ PIENIĄDZE? / WHO ARE YOU SENDING MONEY TO?

Pierwsze i drugie imię /  
First and Second Names

Kraj /

Country

Wiadomość osobista /  
Personal message

Możesz dołączyć darmową, krótką wiadomość dla odbiorcy zawierającą do 40 znaków (ze spacjami), np. „Wszystkiego najlepszego, mamu”. / You can include a free, short message for the receiver of up to 40 characters (incl. spaces) e.g. "Happy Birthday Mother."

Nazwisko / Nazwisko rodowe  
Surname / Family Name

Miasto

Town/City

## 4 OPCJE DOTYCZĄCE ODEBRANIA PIENIĄDZY / OPTIONS TO COLLECT FUNDS

☐ Lokalizacja agenta MoneyGram / MoneyGram Agent Location

☐ Kaucja dotycząca konta\* / Account Deposit\*

☐ Kaucja dotycząca karty\* / Card Deposit\*

☐ Dostawa do domu\* / Home Delivery\*

Dodatkowe informacje o odbiorcy, np. jego adres itp. /  
Additional Receiver Information e.g. Receiver's Address, etc.

\*Te opcje są dostępne tylko w niektórych krajach. /

\*These options are only available in some countries.

## 5 WARUNKI / TERMS & CONDITIONS

Niniejsza transakcja podlega udostępnionym warunkom, z których treścią można zapoznać się również pod adresem [www.moneygram.com/terms](http://www.moneygram.com/terms). Uwaga: realizacja tej transakcji po upływie 90 dni nie jest już możliwa. Decydując się na realizację transakcji, / This transaction is subject to the provided general terms and conditions that are also available at [www.moneygram.com/terms](http://www.moneygram.com/terms). Please note that this transaction is no longer capable of execution after 90 days. By continuing with this transaction,

- Klient potwierdza, że zapoznał się z ostrzeżeniami dotyczącymi oszustwa podanymi powyżej; / you acknowledge the fraud warnings set out above;

- Klient potwierdza, że jest jedynym beneficjentem środków i że nie wysłał pieniędzy w imieniu osoby trzeciej; / you confirm that you are the sole beneficiary of the assets and are not sending the money on behalf of a third party;

- Klient wyraża zgodę na gromadzenie, używanie, ujawnienie i przekazanie (w tym również za granicę) swoich danych osobowych opisanych w Polityce prywatności MoneyGram, z którą można się zapoznać na stronie internetowej firmy pod adresem [www.moneygram.com/privacy-notice](http://www.moneygram.com/privacy-notice) lub dzwoniąc pod numer 008003311553. / you consent to the collection, use, disclosure, and transfer (including cross-border transfer) of your personal information as described in our Privacy Notice, which is available on our website at [www.global.moneygram.com/privacy-notice](http://www.global.moneygram.com/privacy-notice), or by calling 008003311553.

Podpis / Sign here

Data / Date

DDMMRRRR

Ta transakcja jest obsługiwana przez firmę MoneyGram International SPRL z siedzibą pod adresem Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Bruksela, Belgia, która ma licencję instytucji płatniczej i podlega rozporządzeniu Narodowego Banku Belgii. Dalsze informacje dostępne są pod adresem [www.nbb.be](http://www.nbb.be).

W przypadku reklamacji prosimy dzwonić pod numer 008003311553 lub pisać na adres [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com). W celu uzyskania dalszych informacji prosimy zapoznać się z treścią warunków. / This transaction is provided by MoneyGram International SPRL, Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Brussels, Belgium - licensed as payment institution and regulated by the National Bank of Belgium. For further information please visit [www.nbb.be](http://www.nbb.be).

For complaints please call 008003311553 or write to [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com). For further information please see our terms and conditions.

## 6 DO UŻYCIA PRZEZ AGENTA MONEYGRAM / MONEYGRAM AGENT USE ONLY

Kwota wysłana /

Amount Sent

Opłata za przekaz /

Transfer Fee

Suma do odebrania /

Total to be Collected

Opłata za przekaz obejmuje obowiązujące podatki / The Transfer fee is inclusive of any applicable taxes

W przypadku transakcji wymagających dowodu tożsamości nadawcy / For transaction requiring Sender's ID

Typ i numer dowodu tożsamości / Type of ID and Number

Polski dowód tożsamości - "dowód osobisty" (PESEL) /

Polish Resident's ID (PESEL)

Dowód tożsamości osoby z obywatelstwem innym niż polskie /

Non-Polish Resident's ID

Kraj wystawienia / Issuing Country

Zawód nadawcy / (Opcjonalnie)

Sender's Occupation / (Optional)

Informacje dotyczące wypłaty /  
Payout Information

Nazwa waluty wypłaty, np. GBP, euro /

Payout Currency Name e.g. GBP, Euro

Kurs wymiany /

Exchange Rate

Kwota do wypłaty /

Payout Amount

Podpis agenta /

Agent's Signature

## 7 TWÓJ NUMER REFERENCYJNY TRANSAKCJI MONEYGRAM / YOUR MONEYGRAM TRANSACTION REFERENCE NUMBER

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Przełącz ten numer WYŁĄCZNIE odbiorcy / Give this no. to your intended Receiver ONLY.

NAZWA I ADRES AGENTA  
/ AGENT NAME AND  
ADDRESS

**1. INTRODUCTION**

- 1.1. The MoneyGram money transfer service ("Service") is provided by MoneyGram International SPRL. ("MoneyGram", "we" or "us") through a network of agents ("Agents"). MoneyGram is a limited liability company established in Belgium with registered seat in Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Brussels, Belgium (registration no. 0671.690.653). MoneyGram is a payment institution authorized and regulated by the National Bank of Belgium. For further information please visit [www.nbb.be](http://www.nbb.be)
- 1.2. The Service allows you to send money ("Transfer") to the person designated by you ("Receiver") as a single transaction. The Receiver may then collect a Transfer in cash at a MoneyGram location ("cash-to-cash") or receive the Transfer into their bank account or other type of account (i.e. mobile wallet) ("cash-to-account").
- 1.3. By completing and signing the form and provision of the amount to be transferred you confirm the accuracy of the completed data and consent to the execution of the Transfer (receipt of the order by us). Your chosen currency, the execution time, the applicable exchange rate and the converted amount will be stated in the form. You are required to inform the Recipient that a Transfer is ready for collection. There may be limits on the maximum amount you can send. The agreement with us only becomes binding once we confirm the Transfer and we provide a reference number to you.
- 1.4. Once we confirm the Transfer, the Receiver may collect the money from a MoneyGram location during the operating hours, subject to local restrictions. Depending on the delivery option you selected in the form and availability of that option and the specific characteristics of the Transfer, in case of cash-to-cash Transfer, the Recipient will be able to collect the money within minutes ("10 Minute Service"), the next day (which will either be from 7:00am local time or after 24 hours of the Transfer being sent, depending on the availability ("Next Day Service"), or after 48 hours of the Transfer being sent ("48 Hour Service"). Further additional restrictions may apply. Please call our customer service for further information.
- 1.5. For cash-to-account transfers we will send the money to the account you specify in the form. For (i) transfers outside of the EEA; or (ii) in the case of a transfer with more than one currency conversion from EUR and the currency of a EEA country, which is not part of the Eurozone; or (iii) for cross-border transfers not taking place in EUR, the Receiver will obtain the money within four business days of you asking us to send it at the latest.
- 1.6. We may refuse to send the money or allow it to be collected if: (a) by doing so we might break any law, regulation, code or other duty that applies to us; (b) doing so may expose us to action from any government or regulator; or (c) it may be linked with fraudulent or illegal activity. In such case, we will provide the reasons for a refusal if allowed by law.

**2. CHARGES AND CURRENCY EXCHANGE**

- 2.1. The transfer fee, the selected currency as well as the applicable exchange rate are set out on the form. You are required to pay the fee for the transfer, unless this is not required by any local requirements of the receive country. In certain countries, local taxes and services charges may be levied. We will only charge you the transfer fee. For cash-to-account transfers, the Receiver may be charged by their bank for receiving money on their account.
- 2.2. Transfers are usually paid out in the local currency of the receive country. In some countries, there are different currencies or only alternative currencies available. Our exchange rate is based on the closing rates available on the financial markets globally plus a margin, the details of which will be communicated to you by our Agent before executing the Transfer. Exchange rates are subject to variations on the financial markets which we cannot influence and may change several times a day. MoneyGram also generates proceeds from the exchange conversion. In some countries, the currency conversion only takes place at the time of collection of a Transfer due to local requirements. In this case, the stated exchange rate is only an estimate.
- 2.3. For cash-to-cash transfers to a receive country outside of the European Economic Area ("EEA"), if the transfer amount is stated in USD and the collection location does not pay out in USD, the money will be converted into the local currency using our or the Agent's standard exchange rate.

**3. CANCELLING AND REFUNDING A TRANSFER**

- 3.1. You are only entitled to cancel a Transfer if it has not yet been collected by the recipient or credited into an account. You can cancel at our Agent location or via our customer service. Where a Transfer is cancelled, we will only refund the transfer amount.
- 3.2. Where a Transfer was not authorized by you or was not made properly or accurately, we will refund the transfer amount and the fee in accordance with applicable law provided (i) you have notified us about it (in accordance with clause 8) without undue delay upon becoming aware of it, and (ii) the situation is not due to abnormal and unforeseeable circumstances outside of our control.

**4. EXPIRED TRANSFERS**

- 4.1. If you ask us to make a cash to cash Transfer and the Transfer amount has not been collected within 90 days, we will treat the Transfer as no longer capable of execution (an "Expired Transfer"). We will have no obligation, after that 90-day period, to execute an Expired Transfer.
- 4.2. If an Expired Transfer occurs, we will attempt to contact you so that you can arrange for a refund of the amount of the Expired Transfer. If you become aware that a transferred amount has not been collected please contact us to ask for a refund.

**5. IDENTIFICATION AND PAY OUT FOR CASH TO CASH TRANSFERS**

- 5.1. In order to collect the money and complete a Transfer, the intended Receiver will be asked to identify themselves by providing an identification document and their own details, the sender's name, country of origin, the transfer amount and the 8-digit reference number ("Collection Details"). Cash payment shall be made to the person that our Agent deems entitled to receive the money transfer after examination of the identification document. The identification requirements vary by country. For some transfers (depending on the receive country and amount) a test answer may be required in addition to identification. For further information please ask our Agent or our customer service.
- 5.2. You are required to ensure that your provided information as well as the 8-digit reference number of the transfer is not disclosed to third parties or made publicly available, except for the disclosure to your chosen recipient. If you disclose any collection details to anyone other than your chosen Receiver then (i) you can make it easier for someone to impersonate the Receiver and collect the transfer in their place; and (ii) we will not be liable if we pay the money to someone (other than the Receiver) who gives the Agent the Collection Details and what our Agent reasonably believes is a valid evidence of identification.

**6. OUR LIABILITY**

- 6.1. We will not be liable if we break this agreement because of abnormal and unforeseeable circumstances outside our control where we could not avoid breaking this agreement despite all efforts to the contrary. We will not be liable for any incidental, indirect or consequential damages you suffer.
- 6.2. Nothing in this clause 6 shall (a) exclude or limit liability on our part for death or personal injury resulting from our negligence or fault; or (b) exclude liability for our willful misconduct, gross negligence or fraud.
- 6.3. You must call us or write to us as soon as you reasonably can if you think a transfer was not made properly or never arrived. We will not refund money to you under condition 3.2 if you unduly delayed telling us about the problem and in any event told us more than 13 months after sending the money.
- 6.4. By instructing us to make the Transfer you confirm that you have acknowledged the fraud warnings on the form and that the Transfer is not made for any of the reasons stated in the warnings. If you ask us to pay someone who turns out to have defrauded you, or who fails to meet their obligations to you, we will not be liable as a result.

**7. DATA PROTECTION**

- 7.1. By continuing with the transaction, you consent to the collection, use, disclosure, and transfer (including cross-border transfer) of your personal information as described in our Privacy Notice, which is available on our website at <http://www.moneygram.com/privacy-notice>, or by calling 008003311553. We are legally obliged to process your personal data for the prevention of money laundering and terror financing, in particular under Regulation (EU) 2015/847.

**8. CUSTOMER SERVICE & COMPLAINTS**

- 8.1. For questions, complaints or other matters you can contact us as follows:
- Phone: 008003311553 (toll free - you may be charged for calls to this number by mobile phone);
  - Email: [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com);
  - Mail: Resolution Assurance Department, MoneyGram International, Konstruktorska Business Centre; 13 Konstruktorska Street, Warsaw, Poland 02-673.
- 8.2. You agree that we may communicate with you via email and in the English language. We aim to resolve any complaint within 15 business days. In case of reasons beyond of our control, we will notify you of such reasons and may extend our response period to up to 35 business days. If you do not receive our final response or you are unhappy with our final response, you can write to Ombudsfin at North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2, 1000 Bruxelles; Email: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be); Fax: +32 2 545 77 79 or complete an online form at their Website: [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be). You should do so within 6 months from the date of the final response. You may also have the right to refer your complaint to the local ombudsman in your territory and follow the local out of court and redress procedures to register your complaint. Further information can be found on the website of the European consumer financial complaints network at <https://ec.europa.eu>.

**9. SEPARATE ARRANGEMENTS**

If any provision of these terms & conditions shall be determined to be invalid under any applicable law, the remainder of these terms shall continue in full force and effect. Polish law applies. Where Agents offer any other products or services to you, these are not related or linked to MoneyGram's Service.

**1. WPROWADZENIE**

- 1.1. Usługa przekazu pieniężnego MoneyGram („Usługa”) świadczona jest przez firmę MoneyGram International SPRL („MoneyGram”) za pośrednictwem sieci agentów („Agenci”). MoneyGram to spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą pod adresem Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Bruksela, Belgia (numer w rejestrze przedsiębiorców: 0671.690.653). MoneyGram jest instytucją płatniczą dopuszczoną do prowadzenia działalności i nadzorowaną przez Narodowy Bank Belgii. Dalsze informacje dostępne są pod adresem [www.nbb.be](http://www.nbb.be)
- 1.2. Usługa umożliwia wysyłanie środków pieniężnych („Przekaz”) osobie wskazanej przez Klienta („Odbiorcę”) w formie pojedynczej transakcji. Odbiorca może odebrać Przekaz w gotówce w placówce MoneyGram („gotówka-gotówka”) lub otrzymać go przelewem na rachunek bankowy lub na innego rodzaju konto (tj. do mobilnej portmonetki) („gotówka-konto”).
- 1.3. Wypełnienie i podpisanie formularza oraz wręczenie kwoty, jaka ma zostać przekazana, stanowi potwierdzenie poprawności podanych danych i wyrażenie zgody na realizację Przekazu (otrzymanie zamówienia przez MoneyGram). Wybrana waluta, czas realizacji, obowiązujący kurs wymiany oraz przeliczana kwota są podane w formularzu. Klient ma obowiązek poinformować Odbiorcę, że Przekaz jest gotowy do odbioru. Maksymalna kwota wysyłki może być ograniczona. Umowa zawarta z MoneyGram staje się wiążąca dopiero wtedy, gdy Przekaz zostanie potwierdzony przez MoneyGram i Klient otrzyma numer referencyjny.
- 1.4. Po potwierdzeniu Przekazu przez MoneyGram, Odbiorca może odebrać środki pieniężne w placówce MoneyGram w godzinach jej pracy, z uwzględnieniem lokalnych ograniczeń. W zależności od opcji dostawy wybranej w formularzu, jej dostępności oraz cech danego Przekazu w przypadku Przekazów typu gotówka-gotówka, Odbiorca może odebrać środki pieniężne (i) w ciągu kilku minut („Usługa w 10 minut”), (ii) następnego dnia (czyli od godziny 7:00 czasu lokalnego) (iii) lub po 24 godzinach od wysłania Przekazu, w zależności od dostępności („Usługa następnego dnia”), (iv) lub po 48 godzinach od wysłania Przekazu („Usługa w 48 godzin”). Można mieć zastosowanie dodatkowe ograniczenia. W celu uzyskania dalszych informacji należy skontaktować się telefonicznie z działem obsługi klienta MoneyGram.
- 1.5. W przypadku Przekazów typu gotówka-konto MoneyGram przesyła środki pieniężne na rachunek wskazany przez Klienta w formularzu. W przypadku (i) Przekazów przesyłanych poza obszar EOG; lub (ii) Przekazów wymagających więcej niż jednego przeliczenia waluty z EUR lub z waluty kraju będącego członkiem EOG, ale niemależącym do strefy euro; lub (iii) Przekazów transgranicznych realizowanych w walucie innej niż EUR Odbiorca otrzyma środki pieniężne najpóźniej w ciągu czterech dni roboczych od złożenia dyspozycji wysyłki.
- 1.6. MoneyGram może odmówić wysyłki lub odbioru środków pieniężnych, jeżeli: (a) umożliwiając to, MoneyGram może złamać prawo, przepis lub uchybić innym mającym zastosowanie do MoneyGram obowiązkom; (b) umożliwiając to, MoneyGram może narazić się na postępowanie ze strony organów publicznych lub regulacyjnych; lub (c) może to być powiązane z oszustwem lub nielegalną działalnością. W przypadku wystąpienia takiej sytuacji MoneyGram poda powód odmowy, o ile będzie to dopuszczalne przez prawo.

**2. OPŁATY I WYMIANA WALUT**

- 2.1. Opłata za Przekaz, wybrana waluta oraz obowiązujący kurs wymiany są podane w formularzu. Klient zobowiązany jest uiścić opłatę za Przekaz, chyba że nie wymagają tego zasady lokalne obowiązujące w kraju Odbiorcy. W niektórych krajach mogą zostać naliczone podatki lokalne oraz opłaty z tytułu realizacji usługi. MoneyGram pobiera wyłącznie opłatę za Przekaz. W przypadku Przekazów typu gotówka-konto Odbiorca może zostać obciążony przez swój bank opłatą za przelew przychodzący.
- 2.2. Przekazy są zwykle wpłacane w walucie lokalnej kraju Odbiorcy. W niektórych krajach dostępne są różne waluty lub wyłącznie waluty alternatywne. Kurs wymiany stosowany przez MoneyGram ustalany jest na podstawie kursów zamknięcia na rynkach finansowych w ujęciu globalnym, powiększonych o marżę, o której przed realizacją Przekazu Klient zostanie szczegółowo poinformowany przez Agenta. Kursy wymiany uzależnione są od wahań na rynkach finansowych, na które MoneyGram nie ma wpływu i mogą zmieniać się kilka razy dziennie. MoneyGram czerpie dochody również z przeliczania walut. W niektórych krajach ze względu na wymagania lokalne przeliczenie waluty odbywa się w chwili odbioru Przekazu. W takim przypadku podany kurs wymiany jest jedynie wartością orientacyjną.
- 2.3. Jeżeli chodzi o Przekazy typu gotówka-gotówka do kraju odbioru znajdującego się poza obszarem Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG”) w przypadku, gdy kwota Przekazu podana jest w USD, a punkt odbioru nie realizuje wypłat w USD, środki pieniężne zostaną przeliczone na walutę lokalną według standardowego kursu wymiany MoneyGram lub Agenta.

**3. ANULOWANIE I ZWROT PRZEKAZU**

- 3.1. Przekaz może zostać anulowany wyłącznie wtedy, gdy nie został jeszcze odebrany lub przelany na rachunek. Anulowania można dokonać w placówce Agenta lub kontaktując się z działem obsługi klienta MoneyGram. W przypadku anulowania Przekazu zwrócona zostanie wyłącznie kwota przekazu.
- 3.2. Jeżeli Przekaz nie został zatwierdzony przez Klienta albo został zrealizowany nieodpowiednio lub niedokładnie, MoneyGram dokona zwrotu kwoty przekazu oraz opłaty zgodnie z obowiązującymi przepisami, pod warunkiem, że (i) Klient poinformował MoneyGram o tym fakcie (zgodnie z punktem 8) niezwłocznie po powzięciu takiej wiedzy, oraz (ii) zaistniała sytuacja nie jest wynikiem nietypowych i niemożliwych do przewidzenia okoliczności, na które MoneyGram nie miał wpływu.

**4. PRZEKAZY PRZETERMINOWANE**

- 4.1. Jeżeli Klient zleci Przekaz typu gotówka-gotówka, a kwota Przekazu nie zostaną odebrane w terminie 90 dni, Przekaz zostanie uznany za niemożliwy do realizacji („Przekaz przeterminowany”). Po wskazanym okresie 90 dni MoneyGram nie będzie mieć obowiązku realizacji Przekazu przeterminowanego.
- 4.2. W przypadku wystąpienia Przekazu przeterminowanego MoneyGram spróbuje skontaktować się z Klientem, aby uzgodnić zwrot środków w wysokości Przekazu przeterminowanego. Jeżeli Klient wie, że środki z Przekazu nie zostały odebrane, powinien skontaktować się z MoneyGram i wystąpić o zwrot.

**5. IDENTYFIKACJA I WYPŁATA W PRZYPADKU PRZEKAZÓW TYPU GOTÓWKĄ-GOTÓWKĄ**

- 5.1. Aby odebrać środki pieniężne i sfinalizować Przekaz, osoba wskazana jako Odbiorca zostanie poproszona o okazanie dokumentu tożsamości oraz podanie swoich danych, imienia i nazwiska nadawcy, kraju nadania Przekazu, kwoty Przekazu oraz 8-cyfrowego numeru referencyjnego („Dane Odbioru”). Kwota Przekazu zostanie wypłacona osobie, która na podstawie okazanych dokumentów potwierdzających tożsamość zostanie uznana przez Agenta jako osoba uprawniona do odbioru Przekazu. Wymagania dotyczące weryfikacji tożsamości różnią się w zależności od kraju. W przypadku niektórych Przekazów (w zależności od kraju odbioru oraz przesyłanej kwoty) oprócz potwierdzenia tożsamości Klient może zostać poproszony o udzielenie odpowiedzi na pytanie sprawdzające. Dalsze informacje można uzyskać od Agenta lub kontaktując z działem obsługi klienta MoneyGram.
- 5.2. Klient ma obowiązek dopilnować, by podanych przez niego informacji ani 8-cyfrowego numeru referencyjnego Przekazu nie poznała osoba trzecia ani żeby nie zostały one podane do wiadomości publicznej. Dane te można przekazać wyłącznie wskazanemu przez Klienta Odbiorcy. W przypadku ujawnienia jakichkolwiek Danych Odbioru osobom innym niż Odbiorca (i) Klient może ułatwić osobom trzecim podszywanie się pod Odbiorcę i odebranie Przekazu zamiast Odbiorcy oraz (ii) MoneyGram nie będzie odpowiedzialny za wypłatę pieniędzy osobie (inne niż Odbiorca) jeżeli osoba ta przekaze Agentowi Dane Odbioru oraz Agent z uzasadnionych przyczyn uzna za ważne.

**6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ MONEYGRAM**

- 6.1. MoneyGram nie ponosi odpowiedzialności w przypadku niedotrzymania postanowień niniejszej umowy wskutek wystąpienia nietypowych i niemożliwych do przewidzenia okoliczności, na które MoneyGram nie ma wpływu i które mimo podjęcia wszelkich możliwych starań doprowadziły do niedotrzymania postanowień niniejszej umowy. MoneyGram nie ponosi odpowiedzialności z tytułu wszelkich szkód ubocznych, pośrednich lub następczych doznanych przez Klienta.
- 6.2. Żadne z postanowień niniejszego punktu 6 (a) nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności MoneyGram z tytułu śmierci lub szkód na osobie powstałych wskutek zaniedbania lub z winy leżącej po stronie MoneyGram; ani (b) nie wyłącza odpowiedzialności z tytułu winy umyślnej, rażącego zaniedbania lub oszustwa ze strony MoneyGram.
- 6.3. Klient zobowiązany jest zadzwonić lub napisać do MoneyGram, gdy tylko będzie mieć podstawy sądzić, że Przekaz nie został zrealizowany prawidłowo lub nie dotarł do Odbiorcy. Zwrot w myśl punktu 3.2 nie przysługuje, jeżeli Klient niepotrzebnie opóźnił poinformowanie MoneyGram o problemie lub z jakiegokolwiek przyczyni poinformował o tym później niż po upływie 13 miesięcy od wysłania środków pieniężnych.
- 6.4. Składając dyspozycję Przekazu, Klient potwierdza, że zapoznał się z ostrzeżeniami dotyczącymi oszustwa podanymi w formularzu oraz że Przekaz nie jest zlecany z żadnej z przyczyn wskazanych w treści ostrzeżeń. MoneyGram nie ponosi odpowiedzialności za przypadek, w którym Klient zleci wypłatę osobie, która go oszukała lub nie wypełniła swoich zobowiązań wobec niego.

**7. OCHRONA DANYCH**

- 7.1. Decydując się na realizację transakcji, Klient wyraża zgodę na gromadzenie, używanie, ujawnienie i przekazywanie (w tym również za granicę) swoich danych osobowych zgodnie z Polityką Prywatności MoneyGram, z którą można się zapoznać na stronie internetowej MoneyGram pod adresem <http://www.moneygram.com/privacy-notice> lub dzwoniąc pod numer 00 800 3311 553. Na mocy obowiązujących przepisów MoneyGram ma obowiązek przetwarzać dane osobowe klientów w celu zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, w szczególności zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2015/847.

**8. OBSŁUGA KLIENTA I REKLAMACJE**

- 8.1. W przypadku jakiegokolwiek pytań, reklamacji lub we wszelkich innych kwestiach Klient może skontaktować się z MoneyGram w następujący sposób:
- telefonicznie: 00 800 3311 553 (numer bezpłatny — w przypadku połączeń realizowanych z telefonu komórkowego mogą zostać naliczone opłaty);
  - pocztą elektroniczną: [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com);
  - pisemnie: Resolution Assurance Department, MoneyGram International, Konstruktorska Business Centre; ul. Konstruktorska 13, 02-673 Warszawa, Polska.
- 8.2. Klient wyraża zgodę na korespondencję prowadzoną za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz w języku angielskim. MoneyGram dąży do tego, by każdą reklamację rozpatrzyć w ciągu 15 dni roboczych, jednakże w przypadku wystąpienia okoliczności, na które MoneyGram nie ma wpływu, Klient zostanie poinformowany o tym fakcie, a termin udzielenia odpowiedzi może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych. W przypadku nieotrzymania ostatecznej odpowiedzi lub jeżeli nie jest ona satysfakcjonująca, Klient może skontaktować się pisemnie z Biurem Rzecznika ds. Finansowych pod adresem: North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2, 1000 Bruksela, Belgia; Email: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be); Fax: +32 2 545 77 79 w ciągu 6 miesięcy od daty otrzymania ostatecznej odpowiedzi. Klient może również skorzystać z prawa do skierowania skargi do lokalnego Rzecznika Finansowego w miejscu, w którym wystąpił problem i postępować zgodnie z lokalnymi pozasądowymi procedurami w celu złożenia skargi. Więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej europejskiej sieci wsparcia dla klientów indywidualnych w zakresie skarg finansowych pod adresem <https://ec.europa.eu>

**9. ODRĘBNE USTALENIA**

- Jeżeli którykolwiek z niniejszych warunków zostanie uznany za niezgodny z jakimkolwiek obowiązującym prawem, pozostałe warunki pozostają w mocy. Prawem właściwym dla wykładni niniejszej umowy jest prawo polskie. Żadne inne produkty ani usługi oferowane Klientowi przez Agenta nie są powiązane z Usługą MoneyGram.