

## **Le Service Western Union Transfert d'argent® (appelé ci-après «service») vous est proposé aux conditions suivantes.**

Les virements et les encaissements de capitaux dans le cadre du service peuvent être effectués dans la plupart des agences partenaires de Western Union du monde entier. Veuillez composer le numéro de téléphone indiqué ci-dessous pour connaître l'adresse et les horaires d'ouverture des agences les plus proches.

Les transferts d'argent normaux peuvent en général être encaissés par le destinataire après quelques minutes en fonction des heures d'ouverture de l'agence où le transfert a été émis. Certains pays sont susceptibles de faire l'objet de retards ou de certaines restrictions. Pour obtenir de plus amples informations, veuillez appeler le numéro mentionné au bas de cette page.

Les transferts d'argent sont habituellement payés en espèces. Mais, le paiement peut également être effectué dans certaines agences par chèque ou au moyen d'une combinaison des deux. Dans certaines circonstances, le paiement d'un transfert d'argent peut être soumis à une taxe locale et/ou à des frais de traitement.

Sous réserve des disponibilités et des dispositions en vigueur de l'agence Western Union concernée, tous les paiements sont soumis généralement aux conditions suivantes:

### **Taux de change**

Les transferts d'argent sont généralement payés dans la devise du pays destinataire. Outre les frais de transfert applicables à chaque transaction, un taux de change établi par Western Union sera appliqué pour convertir vos fonds en devise étrangère. La différence entre le taux de change offert et celui auquel est soumis Western Union, reviendra à Western Union (et, dans certains cas, à ses agents) en plus des frais de transfert. Les frais de transfert et l'argent que Western Union (ou ses agents) perçoit lorsque vous changez vos fonds dans une autre devise peuvent varier en fonction de la devise de paiement que vous sélectionnez.

Certains agents de Western Union peuvent offrir aux destinataires le choix de recevoir des fonds dans une devise différente de celle que vous avez sélectionnée. Dans ces cas-là, Western Union (ou ses agents) peut recevoir davantage d'argent lorsque vos fonds sont convertis dans la devise sélectionnée par le destinataire.

Envoi d'argent dans des pays qui fournissent des paiements dans plusieurs devises: vous devez sélectionner la devise du paiement au moment où vous envoyez l'argent. Si vous choisissez une autre devise que celle du pays destinataire, la devise de paiement sélectionnée ne pourra éventuellement pas être disponible dans toutes les agences Western Union du pays destinataire ou du moins pas dans la coupure correspondante pour payer entièrement votre transfert. Dans ce cas, l'agence de Western Union paiera soit le montant total du transfert ou une partie de celui-ci dans la devise du pays.

Réception d'argent dans des pays qui fournissent des paiements dans différentes devises: dans certains pays, vous pouvez choisir de recevoir une devise différente de celle sélectionnée par l'expéditeur du transfert de fonds. Dans ce cas-là, le taux de change établi par Western Union pour son transfert peut différer du taux relatif au transfert effectué dans la devise souhaitée par le destinataire. Lorsque l'argent de la devise sélectionnée par l'expéditeur est converti dans la devise que vous avez choisie, Western Union (ou ses agents) reçoit le cas échéant de l'argent en plus.

Vous obtiendrez des informations supplémentaires sur les taux de change en composant le numéro indiqué ci-dessous.

### **Conditions de paiement**

Un paiement est effectué à la personne que Western Union ou l'agent a identifiée après vérification d'une pièce d'identité. Le paiement peut être effectué même si le formulaire de réception rempli par le destinataire contient des fautes d'orthographe.

Le paiement n'est effectué ensuite que si le destinataire a indiqué avant le paiement le montant de l'argent transféré et les informations de transaction requises par Western Union, en particulier le nom de l'expéditeur ainsi que le pays à partir duquel l'expédition a eu lieu. Une comparaison des adresses du destinataire indiquées sur le document de versement et

de paiement n'est pas nécessaire. Dans certains pays, la connaissance du numéro de contrôle du transfert est exigée en plus; son indication par le destinataire ne remplace en aucun cas l'identification réglementaire.

### **Question test**

Dans certains pays (essentiellement en Afrique), le client peut faire dépendre le paiement exclusivement de la réponse à une question test. Les questions test ne peuvent en général être utilisées que lorsque le destinataire ne peut pas présenter une carte d'identité valide et que le montant du transfert ne dépasse pas 1000 dollars US (ou le montant correspondant dans la devise choisie). Pour les transactions d'argent en provenance ou en direction de certains pays, d'autres plafonds peuvent être appliqués. Si une question test a été convenue, l'agent de Western Union est obligé dans tous les cas de délivrer la réponse à cette question avant le paiement du transfert, même si le destinataire peut présenter une pièce d'identité valide. Pour les transactions avec des questions test, une taxe supplémentaire peut être prélevée selon les circonstances. Pour certaines destinations (principalement les pays d'Afrique), des questions test sont requises pour toutes les transactions (indépendamment du montant principal du transfert) et le destinataire peut en outre être invité à présenter une carte d'identité. Les questions test n'offrent pas un surcroît de sécurité et ne peuvent pas être utilisées pour ajourner ou retarder la réalisation d'une transaction. Dans certains pays, les questions test ne sont pas autorisées. Pour toutes informations actuelles sur l'utilisation des questions test sur le lieu de destination de votre transfert d'argent, veuillez contacter Western Union au numéro de téléphone mentionné ci-dessous.

Dans la mesure où le droit applicable de certaines agences de transfert interdit toute activité économique avec certaines personnes et certains pays, Western Union est tenue de comparer toutes les transactions sur les listes de noms fournies par les gouvernements des pays et territoires dans lesquels Western Union opère. Le bureau de contrôle des capitaux étrangers (Office of Foreign Assets Control – OFAC) du Ministère des Finances Américain ainsi que l'Union Européenne en font partie entre autres. Si un nom est inscrit sur la liste, Western Union doit vérifier si la personne en question est identique à la personne mentionnée dans la liste correspondante. A cette fin, les clients peuvent être amenés dans certaines circonstances à communiquer des informations supplémentaires sur la personne qui peuvent entraîner un certain retard dans le déroulement de la transaction.

Western Union attire l'attention sur le fait que la demande de transfert du client ne doit pas enfreindre le droit en vigueur, en particulier les dispositions concernant le blanchiment d'argent et que les fonds transférés ne peuvent pas être utilisés à des fins frauduleuses pour soutenir des activités illégales, terroristes ou toutes autres activités prohibées.

Le client est tenu d'informer le destinataire sur l'éventualité du paiement. La notification téléphonique du destinataire à propos de l'arrivée du transfert d'argent est mise à disposition dans la plupart des pays contre le règlement d'une taxe supplémentaire.

### **Autres prestations particulières**

La remise par coursier d'un chèque ou d'une traite bancaire est possible vers certains pays moyennant une taxe supplémentaire. L'envoi d'un message en même temps que le transfert de l'argent est également possible dans la plupart des pays contre paiement d'une taxe supplémentaire.

### **Remboursement et frais de traitement**

Western Union s'engage à rembourser le montant principal du transfert sur demande écrite de l'expéditeur si le paiement du montant n'est pas effectué au destinataire dans les 45 jours. Les frais seront également remboursés sur présentation d'une demande écrite de l'expéditeur dans le cas où le destinataire n'aurait pas pu toucher le transfert d'argent dans des délais raisonnables, sous réserve des heures d'ouverture de l'agence choisie par le destinataire et d'autres conditions spéciales, y compris les conditions que Western Union ou ses agents ne peuvent contrôler telles que les conditions météorologiques ou un problème de télécommunication. Dans la mesure où la loi le permet, Western Union est autorisée à déduire des frais de traitement sur les transferts d'argent qui n'ont pas été encaissés par le destinataire au bout d'un an.

## Responsabilité

Western Union décline toute responsabilité concernant la livraison, la fourniture ou la qualité des produits ou prestations payés au moyen d'un transfert d'argent de la Western Union. Nous vous recommandons de n'envoyer de l'argent qu'aux personnes que vous connaissez. En aucun cas, Western Union ou un de ses agents ne répondra des dommages survenus en raison d'un retard, d'un non-paiement ou d'un paiement incomplet d'un transfert d'argent ou en raison de la non-remise d'un message annexe, que ces dommages aient été causés par négligence de la part de ses collaborateurs ou de ses agents ou de toute autre manière si ces dommages dépassent un montant d'une valeur totale de 500 dollars US (en plus du remboursement du montant principal du transfert d'argent et des frais attenants). En aucun cas, Western Union ou un de ses agents n'est responsable des dommages indirects, particuliers ou accessoires ou de toute autre nature. La clause de non-responsabilité ci-dessus ne limite en rien la responsabilité de Western Union concernant les dommages découlant de sa négligence ou de sa faute intentionnelle dans les juridictions où une telle limitation de responsabilité n'est pas appliquée.

Le client n'a pas le droit d'indiquer lors de la réalisation du contrat un autre destinataire que celui réellement désigné pour remplir ses obligations issues d'un autre contrat (par ex. contrat d'achat) avec ce même destinataire en modifiant ultérieurement le nom du destinataire. En cas d'entorse à cette obligation, Western Union n'est pas responsable des dommages éventuels du client. Western Union est exemptée de ses obligations vis-à-vis du client dans la mesure où le montant d'argent transféré est payé à la personne qui s'est identifiée grâce à un papier d'identité et/ou une question test comme le destinataire désigné par le client. **Le client assume le risque d'un paiement avec une fausse pièce d'identité.** Cela vaut particulièrement lorsque le client a divulgué les données relatives au contrat à d'autres personnes que le destinataire. Le client est tenu de veiller à l'exactitude, l'intégralité et la lisibilité de ses informations. En outre, le client doit veiller à ce que les données relatives au contrat ne parviennent à personne d'autre que le destinataire, comme par ex. le nom du client ou du destinataire, le numéro de contrôle du transfert ou le montant d'argent versé.

Western Union et ses agents déclinent en outre toute responsabilité concernant les dommages découlant du non-paiement d'un transfert d'argent s'il n'est pas encaissable ou s'il s'avère que le transfert d'argent n'est effectué que lorsque les fonds sont arrivés à Western Union.

Western Union se réserve le droit de modifier ses services sans préavis.

En outre, Western Union et ses agents peuvent refuser leurs services à certaines personnes sans en justifier le motif.

## Protection des données

Le client accepte avec l'exécution du contrat de transfert d'argent que ses données mentionnées au verso soient divulguées à Western Union, aux entreprises associées à elle et aux agents nationaux et internationaux. Le traitement des données ainsi que leur transmission s'effectue en respectant les lois essentielles de protection des données. Le client en a pris connaissance et se déclare d'accord pour que Western Union, les entreprises associées à elle et les agents nationaux et internationaux enregistrent les données relatives au contrat de transfert d'argent et utilisent ces informations si possible pour remplir des obligations légales. Le client en est informé et se déclare d'accord pour que les données en relation avec le contrat de transfert d'argent soient transmises en dehors de la Suisse ou de l'Espace Economique Européen en vue d'être traitées et enregistrées aux fins citées ci-dessus. Western Union veille, grâce à des mesures appropriées à ce que les données soient protégées aux USA et dans les autres pays de la même façon qu'en Suisse et dans les pays de l'Union Européenne. Il est souligné que le client a libre accès à ses données. Le client peut corriger des erreurs et ne pas transmettre certaines données disponibles. Dans la mesure où le client n'est pas contre l'utilisation de ses données à des fins publicitaires, Western Union est habilitée à utiliser les données enregistrées à des fins publicitaires. Si le client ne désire pas de publicité, il peut en informer Western Union à tout moment.

Le service de transfert d'argent de Western Union est proposé dans le monde entier par Western Union Financial Services, Inc., une entreprise américaine (pour les transferts d'argent entre les Etats-Unis, le Canada et le Mexique et pour les transactions commerciales) et Western Union International Limited, une entreprise irlandaise (pour tous les autres transferts d'argent), par le biais d'un réseau d'agents et de représentants agréés qui agissent exclusivement au nom et pour le compte de Western Union.

Si des questions persistent, veuillez vous adresser au service clientèle 0800 811 099.

Western Union se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions générales.

Copyright © 2008 Western Union Holdings, Inc. Tous droits réservés.  
Etat: février 2008