

## Algemene voorwaarden

### 1. INLEIDING

- 1.1. De service van MoneyGram voor het overboeken van geld ('service') wordt door MoneyGram International SPRL ('MoneyGram', 'wij' of 'ons') aangeboden via een netwerk van vertegenwoordigers ('vertegenwoordigers'). MoneyGram is een vennootschap met beperkte aansprakelijkheid die is gevestigd in België en haar zetel heeft aan de Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Brussel, België (registratie nr. 0671.690.653). MoneyGram is een betaaldienstverlener die door de Nationale Bank van België is geautoriseerd en gereguleerd. Kijk voor meer informatie op [www.nbb.be](http://www.nbb.be);
- 1.2. De service stelt u in staat om met behulp van een eenmalige transactie geld te verzenden ('overboeken') naar de door u aangewezen persoon ('ontvanger'). De ontvanger kan vervolgens een overboeking in contant geld opnemen in een vestiging van MoneyGram ('contant-naar-contant') of de overboeking op zijn bankrekening of ander soort rekening (zoals een mobiele portemonnee) ('contant-naar-rekening') ontvangen;
- 1.3. Door het formulier in te vullen en te ondertekenen en het over te boeken bedrag te verstrekken, bevestigt u dat de ingevulde gegevens correct zijn en geeft u toestemming om de overboeking uit te voeren (ontvangst van de opdracht door ons). De door u gekozen valuta, het tijdstip van uitvoering, de toepasselijke wisselkoers en het omgerekende bedrag worden op het formulier vermeld. U bent verplicht de ontvanger te informeren dat een overboeking kan worden opgenomen. Er kunnen limieten gelden voor het maximumbedrag dat u kunt verzenden. De overeenkomst met ons wordt alleen bindend wanneer we de overboeking bevestigen en u een referentienummer geven;
- 1.4. Nadat we de overboeking hebben bevestigd, kan de ontvanger het geld tijdens openingsuren opnemen bij een MoneyGram-locatie overeenkomstig de lokale voorwaarden. Afhankelijk van de afleveringsoptie die u op het formulier hebt geselecteerd en de beschikbaarheid van die optie en de specifieke kenmerken van de overboeking, kan de ontvanger het geld in geval van een contant-naar-contant overboeking binnen een aantal minuten ('10 minuten-service'), de volgende dag (afhankelijk van de beschikbaarheid, vanaf 7.00 uur lokale tijd of nadat 24 uur na de overboeking heeft plaatsgevonden; 'volgende dag-service') of 48 uur nadat de overboeking is verzonden ('48-uursservice') opnemen. Mogelijk gelden er aanvullende beperkingen. Bel onze klantenservice voor meer informatie;
- 1.5. We zullen het geld in geval van contant-naar-rekening overboeken verzenden naar de rekening die u op het formulier hebt opgegeven. (i) Bij overboeken buiten de Europese Economische Ruimte ('EER'), (ii) in geval van een overboeking met meer dan één valutawissel van EUR en de valuta van een land binnen de EER dat geen deel uitmaakt van de eurozone, of (iii) voor grensoverschrijdende overboeken die niet in EUR plaatsvinden, zal de ontvanger het geld uiterlijk ontvangen binnen vier dagen nadat u ons hebt gevraagd om het te verzenden;
- 1.6. We kunnen weigeren om het geld over te maken of om toe te staan om het op te nemen als: (a) we daarmee mogelijk een wet, regel, code of andere verplichting die op ons van toepassing is schenden, (b) we daarmee het risico lopen van actie door een overheid of een toezichthouder, of (c) er mogelijk een verband bestaat met frauduleuze of onwettige activiteiten. We zullen in dat geval de redenen voor weigering opgeven als dat wettelijk is toegestaan.

### 2. TOESLAGEN EN WISSELKOERS

- 2.1. De kosten voor overboeking, de geselecteerde valuta en de toepasselijke wisselkoers worden op het formulier genoemd. U bent verplicht om de kosten voor de overboeking te betalen, tenzij dit niet verplicht is op grond van lokale vereisten in het land van de ontvanger. In bepaalde landen kunnen mogelijk lokale belastingen en servicetoeslagen worden geheven. We brengen alleen kosten voor de overboeking aan u in rekening. De ontvanger moet bij contant-naar-rekening overboeken mogelijk kosten aan zijn bank betalen voor de ontvangst van geld op zijn rekening;
- 2.2. Overboeken worden meestal uitbetaald in de lokale valuta van het land van de ontvanger. In sommige landen zijn er andere valuta of alleen alternatieve valuta beschikbaar. Onze wisselkoers is gebaseerd op de slotkoersen die op de wereldwijde financiële markten beschikbaar zijn plus een opslag. De details hiervan worden door onze vertegenwoordiger aan u gecommuniceerd voordat

we de overboeking uitvoeren. Wisselkoersen zijn onderhevig aan schommelingen op de financiële markten waarop we geen invloed hebben en kunnen meerdere keren per dag veranderen. MoneyGram genereert ook opbrengsten uit de valutawissel. In sommige landen vindt de valutawissel vanwege lokale eisen alleen plaats wanneer een overboeking wordt opgenomen. In dat geval is de genoemde wisselkoers slechts een schatting;

- 2.3. In het geval van contant-naar-contant overboekingen waarbij de ontvanger zich in een land buiten de EER bevindt en waarvan het bedrag in USD is vermeld en de opnamelocatie niet uitkeert in USD, zal het geld naar de lokale valuta worden omgezet aan de hand van de standaard wisselkoers van onze vertegenwoordiger .

### **3. EEN OVERBOEKING ANNULEREN EN RESTITUEREN**

- 3.1. U bent alleen gerechtigd om een overboeking te annuleren als deze nog niet door de ontvanger is opgenomen of op een rekening is bijgeschreven. U kunt annuleren via de vestiging van onze vertegenwoordiger of via onze klantenservice. Als een overboeking wordt geannuleerd, zullen we alleen het overboekingsbedrag terugstorten;
- 3.2. Als een overboeking niet door u werd geautoriseerd of niet goed of nauwkeurig werd uitgevoerd, zullen we het overboekingsbedrag en de kosten restitueren overeenkomstig het toepasselijk recht, mits (i) u ons daarover zonder onnodige vertraging na het moment van bewustwording ervan hebt geïnformeerd (overeenkomstig artikel 8), en (ii) de situatie niet het gevolg is van ongewone of onvoorzienbare omstandigheden die buiten onze controle liggen.

### **4. VERVALLEN OVERBOEKINGEN**

- 4.1. Als u ons vraagt om een contant-naar-contant overboeking uit te voeren en het overboekingsbedrag niet binnen 90 dagen wordt opgenomen, zullen we de overboeking als zijnde niet langer tot uitvoering in staat beschouwen (een 'vervallen overboeking'). We zijn niet verplicht een vervallen overboeking na die periode van 90 dagen uit te voeren;
- 4.2. Als er sprake is van een vervallen overboeking zullen we proberen contact met u op te nemen, zodat u een restitutie voor het bedrag van de vervallen overboeking kunt regelen. Neem contact met ons op voor restitutie als u ontdekt dat een overgeboekt bedrag niet kan worden opgenomen.

### **5. IDENTIFICATIE EN UITBETALING VOOR OVERBOEKINGEN VAN CONTANTEN NAAR CONTANTEN**

- 5.1. Om het geld op te nemen en een overboeking af te ronden, zal aan de beoogde ontvanger worden gevraagd om zichzelf te identificeren door een identificatiedocument en de eigen gegevens, de naam van de afzender, het land van herkomst, het overboekingsbedrag en het 8-cijferige referentienummer ('opnamegegevens') op te geven. Contante uitbetaling zal plaatsvinden aan de persoon die onze agent na bestudering van het identiteitsdocument gerechtigd acht om de geldoverboeking in ontvangst te nemen. De vereisten voor identificatie verschillen per land. Voor sommige overboekingen (afhankelijk van het land van ontvangst en het bedrag) is mogelijk een testantwoord vereist ter aanvulling op de identificatie. Informeer bij onze vertegenwoordiger of klantenservice voor meer informatie;
- 5.2. U bent verplicht om te zorgen dat de door u verstrekte informatie en het 8-cijferige referentienummer van de overboeking niet aan externe partijen openbaar worden gemaakt of in het openbaar worden gedeeld, dan alleen met de door u gekozen ontvanger. Als u de opnamegegevens openbaart aan iemand anders dan de door u gekozen ontvanger, dan (i) maakt u het makkelijker voor iemand om zich voor de ontvanger uit te geven en (ii) zijn wij niet aansprakelijk als we het geld betalen aan iemand (niet zijnde de ontvanger) die de vertegenwoordiger de opnamegegevens en een door onze vertegenwoordiger redelijkerwijs geldig geacht identificatiebewijs geeft.

### **6. ONZE AANSPRAKELIJKHEID**

- 6.1. We zijn niet aansprakelijk als we deze overeenkomst schenden door ongewone of onvoorzienbare omstandigheden buiten onze controle waarin we ondanks alles niet kunnen voorkomen dat deze overeenkomst wordt geschonden. We zijn niet aansprakelijk voor incidentele of indirecte schade of gevolgschade die u ondervindt;
- 6.2. Niets in dit artikel 6 zal (a) onze aansprakelijkheid uitsluiten of beperken voor de dood of

persoonlijk letsel als gevolg van onze nalatigheid of door onze schuld, (b) aansprakelijkheid uitsluiten voor opzettelijke overtredingen, grove nalatigheid of fraude;

- 6.3. Als u van mening bent dat een overboeking niet goed plaatsvond of nooit werd ontvangen, moet u ons zo snel als redelijkerwijs mogelijk is bellen of schrijven. We boeken geen geld naar u terug op grond van artikel 3.2 als u onnodig wachtte met ons informeren over het probleem en als u ons later dan 13 maanden na het verzenden van het geld informeert;
- 6.4. Wanneer u ons instructies geeft om de overboeking uit te voeren, bevestigt u dat u kennis van de fraudewaarschuwingen op het formulier hebt genomen en dat de overboeking niet wordt uitgevoerd om enige reden die in de waarschuwingen staat vermeld. Als u ons vraagt om geld te betalen aan iemand die u blijkt te op te lichten of die nalaat zijn verplichtingen jegens u na te komen, zijn wij niet aansprakelijk.

## 7. GEGEVENSBESCHERMING

- 7.1. Wanneer u doorgaat met de transactie, geeft u toestemming voor het verzamelen, gebruiken, openbaar maken en overdragen (inclusief naar andere landen) van uw persoonlijke gegevens zoals beschreven in onze privacyverklaring. Deze is beschikbaar op onze website, <http://www.moneygram.com/privacy-notice> of door te bellen naar 0-800 582 01. We zijn, in het bijzonder op grond van Verordening (EU) 2015/847, wettelijk verplicht om uw persoonlijke gegevens te verwerken om het witwassen van geld of financieren van terroristische organisaties te voorkomen.

## 8. KLANTENSERVICE EN KLACHTEN

- 8.1. U kunt voor vragen, klachten en andere kwesties als volgt contact met ons opnemen:

- Telefoon: 0-800 582 01 (gratis; mogelijk moet u betalen wanneer u dit nummer via een mobiele telefoon belt);
- E-mail: [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com);
- Post: Resolution Assurance Department, MoneyGram International, Konstruktorska Business Centre; 13 Konstruktorska Street, Warschau, Polen 02-673.

- 8.2. U aanvaardt dat we met u via e-mail en in de Engelse taal kunnen communiceren. We streven ernaar om elke klacht binnen 15 werkdagen af te handelen. Wanneer er sprake is van redenen buiten onze controle zullen we u daarover informeren en kunnen we onze reactieperiode verlengen tot 35 werkdagen. Als u onze definitieve reactie niet ontvangt of als u ontevreden bent over onze definitieve reactie, kunt u dat melden aan Ombudsfijn, North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel; email: [ombudsman@ombudsfijn.be](mailto:ombudsman@ombudsfijn.be); fax: +32 2 545 77 79 of vul een online formulier in op de website: [www.ombudsfijn.be](http://www.ombudsfijn.be). U dient dat binnen 6 maanden vanaf de datum van de definitieve reactie te doen. U heeft de mogelijkheid om een eventuele klacht te melden bij uw plaatselijke ombudsman. Ook kunt u de plaatselijke buitengerechtelijke procedures volgen om uw klacht in te dienen. Voor meer informatie kunt u de website bezoeken van het Europese netwerk voor financiële geschillenbeslechting via <https://ec.europa.eu>

## 9. AFZONDERLIJKE AFSPRAKEN

Als enige bepaling in deze algemene voorwaarden op grond van enig toepasselijk recht ongeldig wordt verklaard, zullen de resterende voorwaarden volledig van kracht en in werking blijven. De wetten van België zijn van toepassing. Wanneer vertegenwoordigers enige andere producten of diensten aan u aanbieden, dan hebben deze geen relatie en zijn niet verbonden met de service van MoneyGram.