

## Conditions générales

### 1. INTRODUCTION

- 1.1. Le service de transfert d'argent MoneyGram (le « Service ») est assuré par MoneyGram International SPRL (« MoneyGram » ou « nous ») par le biais d'un réseau d'agents (« Agents »). MoneyGram est une société privée à responsabilité limitée dont le siège social est sis au Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Bruxelles, Belgique et immatriculée sous le numéro sous le numéro 0671.690.653. MoneyGram est un établissement de paiement agréé et régulé par la Banque Nationale de Belgique (BNB). Pour de plus amples informations, veuillez-vous rendre sur [www.nbb.be](http://www.nbb.be).
- 1.2. Le Service vous permet d'envoyer de l'argent (« Transfert ») à la personne que vous avez désignée (« Destinataire ») sous la forme d'une transaction unique. Le Destinataire peut par la suite retirer les fonds d'un Transfert en espèces dans une agence MoneyGram (« espèces à espèces ») ou recevoir le montant du Transfert sur son compte bancaire ou tout autre type de compte, un compte mobile par exemple (« espèces à compte »).
- 1.3. En remplissant et signant le formulaire et par la remise du montant à transférer, vous reconnaissez l'exactitude des informations fournies et acceptez l'exécution du Transfert (correspondant à une réception d'ordre de paiement). La devise de votre choix, la durée d'exécution, le taux de change applicable et le montant converti seront mentionnés sur le formulaire. Il vous incombe d'avertir le Destinataire qu'un Transfert a été effectué et que le montant peut être retiré. Le montant maximal pouvant être envoyé peut-être plafonné. L'accord que vous passez avec nous ne devient effectif qu'une fois le Transfert confirmé et le numéro de référence communiqué.
- 1.4. Une fois le Transfert confirmé, le Destinataire peut retirer le montant correspondant dans une agence MoneyGram, selon les heures d'ouverture et dans les limites des règles locales. En fonction de l'option de retrait que vous aurez sélectionnée dans le formulaire, de la disponibilité de cette option et des caractéristiques du Transfert, dans le cas d'un Transfert d'espèces à espèces, le Destinataire pourra retirer le montant dans les 10 minutes (« Service en 10 minutes »), le jour suivant (soit à 7 h, heure locale, soit 24 heures après l'envoi du Transfert, selon la disponibilité) (« Service jour suivant ») ou 48 heures après l'envoi du Transfert (« Service en 48 heures »). Des limitations supplémentaires peuvent s'appliquer. Veuillez contacter notre service clientèle pour obtenir davantage d'informations.
- 1.5. Pour les transferts d'espèces à compte, nous enverrons l'argent sur le compte bancaire que vous avez indiqué sur le formulaire. Pour (i) les transferts effectués en dehors de l'EEE ; ou (ii) dans le cas d'un transfert impliquant plus d'une conversion de devises, d'EUR en une devise d'un pays de l'EEE ne faisant pas partie de la zone euro ; ou (iii) pour les transferts internationaux n'étant pas effectués en EUR, le Destinataire recevra l'argent au plus tard quatre jours ouvrés après en avoir fait la demande.
- 1.6. Nous pouvons refuser d'envoyer l'argent ou d'autoriser son retrait si : (a) cela est susceptible d'enfreindre la loi, une réglementation, un code ou toute autre obligation que nous devons observer ; (b) cela est susceptible de nous exposer à l'action d'un gouvernement ou d'un organisme de régulation ; ou (c) l'argent est susceptible d'être associé à une activité frauduleuse ou illégale. Dans de tels cas, nous motiverons la raison du refus si cela est permis conformément au droit applicable.

### 2. FRAIS ET CHANGE DE DEVISES

- 2.1. Les frais de transfert, la devise choisie, ainsi que le taux de change applicable apparaissent tous sur le formulaire. Vous devez vous acquitter des frais de transfert, sauf disposition contraire prévue par la réglementation locale du pays de destination. Dans certains pays, des taxes et commissions locales peuvent être prélevées. Nous ne facturons que les frais de transfert. Pour les transferts d'espèces à compte, le Destinataire peut se voir facturer des frais bancaires.
- 2.2. Les transferts sont habituellement payés dans la devise du pays de destination. Dans certains pays, il est possible que plusieurs devises aient cours ou que seules des devises alternatives soient

disponibles. Nos taux de change sont tirés des taux disponibles à la clôture des marchés de capitaux mondiaux, assortis d'une marge. Les informations détaillées de cette marge vous seront communiquées par notre Agent avant l'exécution du Transfert. Les taux de change sont soumis aux fluctuations des marchés de capitaux, sur lesquelles nous n'avons aucune influence et qui peuvent changer plusieurs fois par jour. MoneyGram génère également des bénéfices sur les conversions de devise. Dans certains pays, la conversion de devise n'a lieu qu'au moment du retrait des fonds d'un Transfert en raison de la réglementation locale. Le cas échéant, le taux de change exprimé n'est qu'une estimation.

- 2.3. Pour les transferts d'espèces à espèces vers un pays hors de l'Espace économique européen (« EEE »), et si le montant est exprimé en USD mais que l'agence de retrait n'utilise pas d'USD, la somme sera convertie en devise locale selon notre taux de change normal ou celui fixé par notre Agent.

### **3. ANNULATION ET REMBOURSEMENT D'UN TRANSFERT**

- 3.1. Vous ne pouvez annuler un Transfert que si les fonds n'ont pas été retirés par le destinataire ou versés sur un compte. L'annulation peut être effectuée en agence ou par l'intermédiaire de notre service clientèle. Lorsqu'un Transfert est annulé, nous remboursons uniquement le montant dudit Transfert.
- 3.2. Dans l'éventualité où un Transfert a été effectué sans votre accord, est incorrect ou inexact, nous rembourserons le montant du Transfert ainsi que les frais conformément au droit applicable sous réserve que (i) vous nous en ayez avertis (en accord avec l'article 8) aussitôt que cela a été porté à votre connaissance ; et (ii) la situation n'est pas causée par des circonstances exceptionnelles, imprévisibles et extérieures.

### **4. EXPIRATION DES TRANSFERTS**

- 4.1. Si, après avoir fait une demande de Transfert d'espèces à espèces, les fonds ne sont pas retirés dans les 90 jours, nous considérerons ce Transfert comme ne pouvant plus être exécuté (« Transfert expiré »). Après cette période de 90 jours, nous n'aurons aucune obligation d'exécuter un tel Transfert.
- 4.2. Lors de la survenance d'un Transfert expiré, nous tentons de vous contacter afin de procéder à un remboursement du montant du Transfert expiré. Si vous prenez connaissance de fonds ayant fait l'objet d'un Transfert qui n'auraient pas été retirés, veuillez nous contacter pour remboursement.

### **5. IDENTIFICATION ET PAIEMENT DES TRANSFERTS D'ESPÈCES À ESPÈCES**

- 5.1. Dans le but de retirer le montant du Transfert, le Destinataire désigné doit produire une pièce d'identité, ainsi que ses informations personnelles, le pays d'envoi, le nom de l'expéditeur, le montant du transfert et le numéro de référence à 8 chiffres (les « Informations de réception »). Les paiements en espèces seront effectués à la personne que l'Agent estime devoir recevoir la transaction après avoir consulté la pièce d'identité. Les conditions d'identification varient selon les pays. Pour certains transferts (en fonction du pays de destination et du montant), une réponse à une question test pourra être demandée en sus de l'identification. Pour de plus amples informations, veuillez contacter notre Agent ou notre service clientèle.
- 5.2. Il vous incombe de vous assurer que les informations que vous nous avez fournies, ainsi que le numéro de référence à 8 chiffres, dans le cadre du transfert ne seront pas divulguées à de tierces parties ou portées à la connaissance de quiconque d'autre que le destinataire désigné. Si vous divulguez une information de réception à toute personne autre que le destinataire, alors (i) vous pouvez faciliter la réception de la transaction par une personne qui se fait passer pour le destinataire et (ii) et nous ne serons pas responsable si la transaction est payée à cette personne autre que le destinataire qui donne des informations de réceptions à l'Agent et une pièce d'identité que l'Agent estime raisonnablement valide.

### **6. NOTRE RESPONSABILITÉ**

- 6.1. Nous ne pouvons être tenus responsables de la rupture du présent accord en raison de circonstances exceptionnelles, imprévisibles et extérieures pour lesquelles la rupture du présent

accord serait inévitable malgré les précautions et mesures prises pour l'honorer. Nous ne sommes aucunement responsables des dommages consécutifs, accessoires ou indirects que vous subiriez.

- 6.2. Aucune disposition du présent article 6 ne peut (a) exclure ou limiter notre responsabilité en cas de décès ou de blessures physiques causés par une négligence ou une faute de notre part ; ou (b) exclure notre responsabilité en cas de faute dolosive, de négligence grave ou de fraude.
- 6.3. Vous devez nous appeler ou nous écrire dans les plus brefs délais si vous pensez qu'un transfert n'a pas été correctement effectué ou n'est jamais arrivé à destination. Nous ne vous rembourserons pas conformément à l'article 3.2 si vous avez excessivement tardé à nous communiquer le problème et, dans tous les cas, si vous nous en informez plus de 13 mois après l'envoi de du Transfert.
- 6.4. En nous enjoignant à procéder au Transfert, vous confirmez avoir pris connaissance des avertissements concernant la fraude mentionnée sur le formulaire et confirmez le fait que le Transfert n'est pas effectué pour une quelconque raison citée dans lesdits avertissements. 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.

## **7. PROTECTION DES DONNÉES**

- 7.1. En poursuivant la transaction, vous acceptez que vos informations personnelles, telles que décrites dans notre Déclaration de Confidentialité, elle-même disponible sur notre site Web à l'adresse <http://www.moneygram.com/privacy-notice> ou par téléphone au 0-800 582 01, soient collectées, utilisées, divulguées et transférées, y compris dans le cas d'un transfert international. Nous nous voyons dans l'obligation de traiter vos informations personnelles afin de lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, comme visé par le Règlement (UE) 2015/847.

## **8. SERVICE CLIENTÈLE ET RÉCLAMATIONS**

- 8.1. Pour toute question, réclamation ou autre, veuillez nous contacter aux coordonnées ci-dessous :
  - Téléphone : 0-800 582 01 (numéro gratuit, cependant appeler depuis un téléphone portable peut engendrer des frais) ;
  - Courrier électronique : [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com) ;
  - Courrier: Resolution Assurance Department, MoneyGram International, Konstruktorska Business Centre; 13 Konstruktorska Street, Warsaw, Poland 02-673 (Pologne).
- 8.2. Vous acceptez que nous puissions prendre contact avec vous par courrier électronique et en anglais. Nous faisons tout notre possible pour résoudre les réclamations dans les 15 jours ouvrés. Si, pour une quelconque raison qui échappe à notre contrôle, nous sommes dans l'incapacité de respecter ce délai, nous vous en aviserons et pourrions allonger la période de résolution à un maximum de 35 jours ouvrés. Si vous ne recevez pas notre réponse finale ou que vous n'en êtes pas satisfait(e), vous pouvez en faire part par écrit à Ombudsfin au 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 ou soumettre une requête en ligne sur leur site internet Website: [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be). Le cas échéant, veuillez le faire dans les six mois suivant la date de la réponse finale.  
Vous pouvez également soumettre votre réclamation au médiateur local et suivre les procédures extra-judiciaires de recours à cette fin. Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site internet du réseau européen de résolution des litiges financiers <https://ec.europa.eu>.

## **9. ACCORDS DISTINCTS**

Nonobstant le fait qu'une quelconque disposition des présentes conditions générales puisse être reconnue caduque par la loi en vigueur, les autres modalités demeurent valides. La loi en vigueur en Luxembourgeoise s'applique. Lorsque des Agents vous proposent d'autres produits ou services, ceux-

ci ne sont aucunement liés au Service MoneyGram.