Western Union Payment Services Ireland Limited
Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District,
Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Ireland
www.westernunion.com
www.westernunion.com

TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO WESTERN UNION® MONEY TRANSFER℠

Informazioni generali

La presente sezione si applica a mittenti e destinatari

Questo servizio di rimessa (il "**Servizio**") è offerto da Western Union Payment Services Ireland Limited ("**WUPSIL**", "**noi**" o "**il nostro/la nostra/i nostri/le nostre**"), un'azienda appartenente al gruppo Western Union ("**Western Union**"). Il Servizio è fornito attraverso una rete di Agenti Western Union ("**Agenti**"). WUPSIL è un'azienda irlandese con sede legale all'indirizzo Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, D16 F2K1, Irlanda. WUPSIL è regolamentata dalla Banca centrale d'Irlanda. WUPSIL è registrata come istituto di pagamento presso il registro dei prestatori di servizi di pagamento della Banca centrale d'Irlanda con il numero C55075. WUPSIL affida importanti funzioni operative ad altre entità del gruppo Western Union e a terzi collegati. Il presente contratto (il "**Contratto**") stabilisce i termini e le condizioni per la fornitura del Servizio. L'utente è pregato di leggere attentamente il presente Contratto. Si fa presente che, oltre alle commissioni di trasferimento e al costo dei messaggi e dei servizi di consegna, Western Union e i suoi Agenti ricavano i propri guadagni dal cambio di valuta e, in determinati paesi, il tasso di cambio può essere stabilito solo al momento del pagamento.

Abbiamo la facoltà di rifiutare il trasferimento di denaro: Noi e i nostri Agenti possiamo rifiutare questo trasferimento di denaro senza fornire alcuna motivazione, qualora tale operazione dovesse comportare la violazione di una legge, disposizione normativa o ordinanza giudiziaria che ci riguardi. Potremo completare il trasferimento di denaro solo se l'utente ci fornirà tutte le informazioni ragionevolmente richieste in ottemperanza agli obblighi giuridici e normativi. L'utente deve fornire un numero di telefono valido.

Limiti ed esclusioni di responsabilità: In caso di inadempimento da parte di Western Union, la responsabilità di Western Union sarà limitata all'importo della transazione e della commissione, più un massimo di EUR1,000. Tuttavia, non ci assumiamo alcuna responsabilità nei confronti dell'utente, in toto o in parte, per concorso di colpa o qualora l'utente dovesse rivelare dettagli della transazione a terzi diversi dal destinatario o non comunicare a Western Union eventuali problemi. Nessuna disposizione del presente Contratto esclude o limita la nostra responsabilità in caso di errore intenzionale o negligenza del nostro personale o per morte, lesioni personali, frode o altro, qualora tale esclusione o limitazione sia considerata illegale

Reclami: In caso di reclami in merito ai nostri Servizi, l'utente può inviarci un'email all'indirizzo wupsilreclami@legalmail.it o Italy.Customer@westernunion.it, contattarci sul sito Web https://www.westernunion.com/it scrivere all'ufficio reclami di WUPSIL Italia, Via Barberini n.68,00187 Roma, (ii) telefonare al numero 800 789 124*. Nel contattarci, si prega di indicare chiaramente la natura del reclamo. Sarà quindi nostra cura: (a) inviare all'utente la conferma della ricezione del reclamo; (b) contattare l'utente qualora fossero richiesti ulteriori chiarimenti in merito al reclamo; e(c)svolgere un'indagine approfondita e fornire una risposta al reclamo, spiegando la motivazione delle decisioni adottate, ivi incluse le eventuali azioni correttive intraprese al riguardo.

Qualora l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta al suo reclamo: ha il diritto di inoltrare tale reclamo all'Arbitro Bancario Finanziario(ABF).A tal fine, si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere agli agenti autorizzati Western Union. Se il cliente non è soddisfatto dell'esito delle verifiche, può inoltrare il reclamo direttamente al Financial Services and Pensions Ombudsman ("FSPO") in Irlanda scrivendo a Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Ireland, chiamando il numero +353 1 567 7000, oppure inviando un'e-mail a info@fspo.ie; oppure contattando il relativo ufficio governativo locale.

Conflitto di interessi: WUPSIL svolge il Servizio nell'interesse dei consumatori. In caso di conflitto tra gli interessi dell'utente e quelli di Western Union o di un altro consumatore che non sia ragionevolmente possibile evitare, WUPSIL è tenuta: (i) a informare l'utente della natura generale e/o dell'origine dell'eventuale conflitto; e (ii) ad assicurarsi che il conflitto non pregiudichi gli interessi dell'utente. Per maggiori informazioni, telefonare al numero 800 789 124*.

Legge applicabile: Il presente Contratto e tutti i diritti non contrattuali correlati al Servizio sono disciplinati dalle leggi della giurisdizione in cui risiede l'Agente presso cui l'utente effettua questo trasferimento di denaro. Qualsiasi controversia derivante dal presente Contratto può essere promossa dinanzi ai tribunali della predetta giurisdizione.

Invio di denaro

Questa sezione si applica solo in caso di invio di denaro

Western Union Payment Services Ireland Limited
Registered No. 471360
Registered Address: Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Ireland
Directors: Massimiliano Alvisini (ITA) | Gordon Markell Fluckiger (USA) | Peter Nolan | Matthew Cagwin (USA) | Mary Brennan | Cherie Axelrod (USA) | Joseph Havekost (USA)
Western Union Payment Services Ireland Limited is regulated by the Central Bank of Ireland

Western Union Payment Services Ireland Limited
Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District,
Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Ireland
www.westernunion.com
www.westernunion.com

Cod. 2 agg. 16/03/2026

Tempo di consegna per il trasferimento di denaro: Restituendo all'Agente una copia debitamente firmata del presente Contratto e pagando l'importo totale suindicato, l'utente ci conferisce l'ordine di eseguire il trasferimento di denaro sopra specificato ("**Ordine di pagamento**"). L'importo del pagamento sopra riportato sarà disponibile per l'incasso da parte del destinatario non oltre3 giorni dalla data dell'Ordine di pagamento, purché l'utente abbia fornito tutte le informazioni che Western Union e i suoi Agenti possano ragionevolmente richiedere in relazione al trasferimento di denaro.

Ritiro dei fondi: L'utente deve informare il destinatario del pagamento effettuato, indicando il proprio nome e il paese di origine, l'importo approssimativo e il numero identificativo del trasferimento di denaro ("**MTCN**", Money Transfer Control Number) (vedere sopra). L'utente è altresì tenuto a informare il destinatario che l'Agente richiederà la presentazione di un documento di identificazione rilasciato dal governo e i dettagli della transazione per poter incassare i fondi. Qualora l'Agente ritenga che vi siano fondati motivi per dubitare dell'autenticità di tali documenti di identificazione, Western Union e l'Agente possono rifiutarsi di effettuare il pagamento al destinatario.

Dettagli della transazione: L'utente non deve condividere i dettagli dell'Ordine di pagamento con altre persone all'infuori del destinatario. Se l'utente ritiene che i dati dell'Ordine di pagamento siano stati rubati, smarriti o copiati, deve contattarci immediatamente telefonando al numero 800 789 124*.

Rimborsi: Qualora il trasferimento di denaro non fosse eseguito correttamente per nostra responsabilità, provvederemo a rimborsare l'importo totale all'utente con la massima tempestività e comunque non oltre la fine del giorno lavorativo successivo a quello in cui siamo venuti a conoscenza dell'errata esecuzione del trasferimento di denaro. Rimborseremo inoltre all'utente ogni eventuale spesa per commissioni o interessi ragionevolmente sostenuta dall'utente in conseguenza della mancata, errata o tardiva esecuzione del trasferimento di denaro. Indipendentemente dal rimborso da noi dovuto all'utente, ci adopereremo immediatamente e gratuitamente per (a) rintracciare l'eventuale trasferimento di denaro non eseguito o eseguito non correttamente e (b) notificare all'utente l'esito della nostra indagine.

Pagamenti non autorizzati o non corretti: Qualora l'utente venga a conoscenza di un trasferimento di denaro non autorizzato o eseguito non correttamente, è invitato a contattarci immediatamente telefonando al numero 800 789 124* e, in ogni caso, non oltre 13 mesi dalla data del predetto trasferimento. Provvederemo a rimborsare l'importo totale del trasferimento di denaro nel caso non sia stato autorizzato dall'utente e la segnalazione ci sia pervenuta entro il termine indicato.

Annullamento su richiesta dell'utente: L'utente può annullare un Ordine di pagamento direttamente presso il Punto Vendita dell'Agente o telefonando al numero 800 789 124* fino al momento in cui il denaro non viene ritirato dal destinatario. Una volta annullato l'Ordine di pagamento, Western Union rimborserà all'utente l'importo inviato presso un Punto Vendita dell'Agente, previa presentazione di un documento accettabile come prova di identità. Tuttavia, non rimborseremo la commissione di trasferimento né il costo dei messaggi o dei servizi di consegna.

Frode: In caso di frode dell'utente in relazione all'uso del nostro Servizio, non siamo tenuti a effettuare alcun rimborso.

** Chiamate gratuite da telefoni fissi e telefoni pubblici. È probabile che vengano applicate tariffe di rete standard per le chiamate mobili. Le linee sono disponibili tutti i giorni dalle 08:00 alle 23:00.*

Western Union Payment Services Ireland Limited
Registered No. 471360
Registered Address: Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Ireland
Directors: Massimiliano Alvisini (ITA) | Gordon Markell Fluckiger (USA) | Peter Nolan | Matthew Cagwin (USA) | Mary Brennan | Cherie Axelrod (USA) | Joseph Havekost (USA)
Western Union Payment Services Ireland Limited is regulated by the Central Bank of Ireland

Western Union Payment Services Ireland Limited
Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District,
Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Ireland
www.westernunion.com
www.westernunion.com

Cod. 2 agg. 16/03/2026

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

La presente informativa si applica a mittenti e destinatari

Le informazioni personali sono soggette a trattamento ai sensi della legge applicabile e sono controllate da Western Union Payment Services Ireland Limited, Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, D16 F2K1, Irlanda.

Informazioni che raccogliamo sull'utente: quando l'utente utilizza i nostri servizi digitali o al dettaglio, ci contatta o aderisce ai nostri programmi fedeltà, raccogliamo le sue informazioni personali (come indicato nel presente modulo/nei nostri moduli applicativi online) che potranno essere utilizzate unitamente ad altre informazioni raccolte o generate nel corso del rapporto con l'utente. Raccogliamo le informazioni di contatto dell'utente nonché altre informazioni su trasferimenti di denaro, pagamenti di utenze, iscrizione ai nostri programmi fedeltà, precedente utilizzo dei nostri servizi e scelte di marketing dell'utente. Quando l'utente utilizza i nostri servizi online o digitali, raccogliamo informazioni che riguardano il dominio e l'host dai quali l'utente accede a Internet, l'indirizzo IP del computer o l'ID pubblicitario del dispositivo, il browser e il sistema operativo, la data e l'ora di accesso ai nostri siti Web e l'indirizzo del sito dal quale l'utente ha effettuato il collegamento al nostro sito Web al momento della visita. Per effettuare un trasferimento di denaro, l'utente deve fornire le informazioni richieste nel modulo pertinente, che dovrà compilare per eseguire l'operazione e consentirci di ottemperare ai nostri obblighi legali associati all'attività di trasferimento di denaro. Qualora l'utente non fornisca le informazioni personali richieste, non potrà effettuare un trasferimento di denaro con noi. Oltre alle informazioni personali che ci vengono fornite dall'utente, possiamo anche raccogliere informazioni personali che lo riguardano dalla persona alla quale e/o dalla quale l'utente riceve denaro, nonché dai nostri Agenti, fornitori di servizi, partner aziendali, società di verifica dell'identità, società di gestione dei pagamenti e del rischio di frode, organismi preposti all'applicazione della legge e fonti di dati commerciali e pubblici.

Utilizziamo le informazioni dell'utente per le seguenti finalità consentite dalla legge:

Fornitura dei nostri servizi all'utente: è incluso l'utilizzo delle informazioni personali necessarie per eseguire trasferimenti di denaro e fornire all'utente altri prodotti e servizi come previsto dai contratti stipulati con l'utente.

Finalità legali e di conformità: è incluso l'utilizzo delle informazioni personali dell'utente per ottemperare agli obblighi legali e normativi, come le disposizioni antiriciclaggio e contro il finanziamento del terrorismo. È altresì incluso l'utilizzo dei dati personali dell'utente per convalidare e autenticare la sua identità nonché il ricorso a terze parti per svolgere tali attività.

Finalità aziendali legittime: utilizziamo le informazioni personali dell'utente per eseguire trasferimenti di denaro, per analizzare e migliorare la qualità e l'efficienza dei nostri prodotti, delle nostre sedi e operazioni, dei servizi e dell'assistenza che forniamo e per gestire i rischi correlati alla sicurezza, tra cui il rilevamento, la prevenzione e la lotta alla frode e ai furti, nonché per impedire l'uso illegittimo o non consentito dei nostri servizi. Svolgiamo analisi sulle informazioni in nostro possesso per comprendere meglio le esigenze dei nostri clienti e le loro transazioni, ivi incluse le analisi che ci consentono di personalizzare le nostre attività di marketing, adattare i nostri prodotti e servizi in funzione delle esigenze e dei requisiti futuri dell'utente e amministrare il nostro programma fedeltà.

Con il consenso dell'utente: qualora l'utente abbia fornito il proprio consenso e sulla base delle informazioni di contatto da lui fornite, invieremo comunicazioni di marketing e offerte tramite e-mail, telefono, posta, SMS, social media e altri canali di comunicazione.

Possiamo divulgare le informazioni personali dell'utente: divulghiamo le informazioni personali dell'utente ai seguenti tipi di organizzazioni o parti: società del gruppo Western Union, ovvero inostri Agenti o partner aziendali che intervengono nell'erogazione del servizio specifico o nell'esecuzione della transazione di trasferimento di denaro richiesta dall'utente; fornitori di servizi, società di elaborazione dei pagamenti, partner bancari e società di elaborazione dei dati con i quali siano stati stipulati contratti per erogare servizi aziendali e commerciali, ivi incluse le ricerche sulla soddisfazione dei clienti condotte per nostro conto, per convalidare l'accuratezza delle informazioni fornite dall'utente, autenticare la sua identità e gestire i rischi correlati a sicurezza, frodi e furti di identità. Inoltre, divulghiamo le informazioni personali dell'utente a livello globale, come richiesto o consentito dalle leggi e dalle normative applicabili, alle autorità normative e finanziarie, agli organismi preposti all'applicazione della legge, a tribunali, pubbliche amministrazioni o agenzie governative per ottemperare agli obblighi legali e di conformità o per tutelare i diritti e gli interessi di Western Union o di terzi.

Western Union Payment Services Ireland Limited
Registered No. 471360
Registered Address: Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Ireland
Directors: Massimiliano Alvisini (ITA) | Gordon Markell Fluckiger (USA) | Peter Nolan | Matthew Cagwin (USA) | Mary Brennan | Cherie Axelrod (USA) | Joseph Havekost (USA)
Western Union Payment Services Ireland Limited is regulated by the Central Bank of Ireland

Western Union Payment Services Ireland Limited
Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District,
Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Ireland
www.westernunion.com
www.westernunion.com

Cod. 2 agg. 16/03/2026

Trasferimento internazionale: trasferiamo le informazioni dell'utente in paesi al di fuori dello Spazio economico europeo ("SEE"), tra cui, a titolo di esempio, gli Stati Uniti, come richiesto dalla legge applicabile, dalle autorità normative, dagli organismi preposti all'applicazione della legge e dalle agenzie governative. Inoltre, quando l'utente invia o riceve denaro verso o da un altro paese, abbiamo l'obbligo di condividere alcune delle sue informazioni personali con tale paese, nella misura richiesta o consentita dalla legge. Quando le informazioni personali dell'utente vengono trasferite o utilizzate negli Stati Uniti o in un altro paese al di fuori del SEE per il quale la Commissione europea non ha ancora adottato una decisione di adeguatezza, tali informazioni saranno protette da clausole contrattuali appropriate o da altri meccanismi approvati dall'UE, come previsto dalla legge. L'utente può richiedere di prendere visione di tali meccanismi utilizzando i dati di contatto riportati di seguito.

Conservazione delle informazioni personali: le informazioni personali dell'utente verranno conservate in conformità ai periodi specificati nelle normative applicabili alle transazioni finanziarie, compresi i periodi indicati nelle disposizioni in materia di antiriciclaggio e contrasto del finanziamento del terrorismo e in altre leggi applicabili. Diversamente, conserveremo le informazioni dell'utente solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità specifiche per le quali sono state raccolte, per rispondere a eventuali richieste dell'utente o per il tempo necessario a tutelare o difendere la nostra posizione giuridica.

Diritti dell'utente: l'utente ha il diritto di richiedere (i) una copia delle sue informazioni personali in nostro possesso e (ii) il trasferimento a terzi delle informazioni personali a noi fornite per il trattamento sulla base del suo consenso o di un contratto. Ha inoltre il diritto di opporsi a determinati utilizzi delle informazioni personali richiedendoci, ad esempio, (a) di astenerci dall'invio di comunicazioni di marketing, (b) di correggere le informazioni personali incomplete o imprecise e (c), in determinati casi, di cancellare le informazioni personali fornite o limitarne l'utilizzo. Laddove abbia fornito il consenso al trattamento delle proprie informazioni personali, l'utente ha il diritto di revocarlo in qualsiasi momento. Per esercitare questi diritti, è possibile contattare Western Union telefonando al numero 800 789 124 o scrivendo un'e-mail all'indirizzo Italy.Customer@westernunion.it. Ci riserviamo il diritto di addebitare una commissione di importo ragionevole per la fornitura delle informazioni o di non soddisfare la richiesta dell'utente, qualora sia palesemente infondata o eccessiva. Se l'utente desidera presentare un reclamo in merito alla risposta fornita da Western Union alla sua richiesta, secondo quanto previsto nella presente sezione, o al modo in cui gestiamo le sue informazioni personali, può farlo per iscritto inviando il reclamo all'indirizzo Italy.Customer@westernunion.it. L'utente può anche presentare un reclamo all'autorità di controllo competente del proprio paese e contattare il nostro responsabile della protezione dei dati all'indirizzo wuprivacy@westernunion.com.

** Chiamate gratuite da telefoni fissi e telefoni pubblici. È probabile che vengano applicate tariffe di rete standard per le chiamate mobili. Le linee sono disponibili tutti i giorni dalle 08:00 alle 23:00.*

Western Union Payment Services Ireland Limited
Registered No. 471360
Registered Address: Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Ireland
Directors: Massimiliano Alvisini (ITA) | Gordon Markell Fluckiger (USA) | Peter Nolan | Matthew Cagwin (USA) | Mary Brennan | Cherie Axelrod (USA) | Joseph Havekost (USA)
Western Union Payment Services Ireland Limited is regulated by the Central Bank of Ireland