

## **Modalités du service Transfert d'argent<sup>MC</sup> Western Union<sup>MD</sup>**

- Service Transfert d'argent de Western Union
- Frais, paiements et échange de devises
- Remboursements
- Services extraordinaires
- Frais d'administration
- Renonciation aux recours collectifs
- Limitation de responsabilité
- Politiques de confidentialité de Western Union
- Dispositions générales
- Alerte à la fraude visant le consommateur
- Questions et commentaires des clients

## **LE SERVICE TRANSFERT D'ARGENT WESTERN UNION FAIT L'OBJET DES MODALITÉS SUIVANTES :**

### **SERVICE TRANSFERT D'ARGENT WESTERN UNION**

La présente convention (« convention ») régit votre utilisation du service Transfert d'argent Western Union (« service Transfert d'argent » ou « service ») de Western Union Financial Services (Canada), Inc. (« Western Union ») sur le site Web (« site Web ») de La Banque de Nouvelle-Écosse (« Banque Scotia »). Le titulaire d'un compte admissible à la Banque Scotia (« expéditeur ») peut faire un transfert d'argent Western Union à un destinataire (« destinataire ») n'importe où dans le monde où ce service est disponible. Pour recevoir l'argent, le destinataire doit se rendre à une Agence Western Union (« agence ») du lieu de réception désigné. Pour les transferts à destination du Canada ou d'un pays autre que les États-Unis, « lieu de réception désigné » s'entend généralement de toute agence du pays de destination; pour les transferts vers les États-Unis, il s'agit de toute agence de l'État américain de destination ou de ceux qui y sont adjacents. Western Union peut restreindre le service à certains pays, conformément au droit applicable et à ses propres politiques. Les fonds se reçoivent normalement en espèces, par chèque ou par une combinaison des deux; selon le service, ils peuvent également être portés à un compte bancaire, à un compte de carte prépayée ou de portefeuille mobile ou à un compte analogue. Dans certains cas, le destinataire peut choisir une méthode de paiement différente de celle qu'aura indiquée l'expéditeur; aussi ce dernier autorise-t-il Western Union à honorer le choix du destinataire. Le destinataire qui reçoit des fonds autrement qu'en espèces peut se voir imposer des frais supplémentaires. Certains pays et territoires peuvent imposer des taxes, des frais ou des droits à la réception des fonds transférés ou lorsque le destinataire en prend livraison. En règle générale, les fonds transférés sont querables auprès d'une agence du pays de destination une fois les renseignements de l'expéditeur validés, soit dans les vingt-quatre (24) heures. « Quérable » signifie que Western Union retient les fonds transférés jusqu'à ce que le destinataire se présente à une Agence Western Union pour en prendre livraison. Les fonds transférés peuvent faire l'objet de retenues ou de saisies si la loi le permet.

### **FRAIS, PAIEMENTS ET ÉCHANGE DE DEVISES**

**Frais de transfert.** – En contrepartie de l'utilisation du service, vous convenez de verser des frais à Western Union au taux en vigueur (les « frais de transfert ») pour chaque transfert. Les frais de transfert applicables vous sont indiqués avant l'approbation finale; ils s'ajoutent aux autres frais de service, le cas échéant. **Échange de devises.** – Les paiements se font dans la devise du pays de destination (sauf dans de rares cas où le paiement effectué par l'intermédiaire d'une agence se fait en devise américaine ou autre). Le taux de change s'applique en sus des frais de transfert; ceux

applicables aux devises canadiennes sont fixés par Western Union. Toute différence entre le taux appliqué au client et celui assumé par Western Union est conservée par Western Union (et, dans certains cas, par ses mandataires internationaux) en plus des frais de transfert. En cas de non-paiement, le remboursement s'effectue au taux de change en vigueur (conformément à ce qui précède) au moment de la reconversion en dollars canadiens. Pour connaître les taux de change appliqués par Western Union pour sa clientèle, composez sans frais le 1-800-267-0486. OUTRE LES FRAIS DE TRANSFERT, WESTERN UNION ET SES MANDATAIRES RÉALISENT UN BÉNÉFICE SUR LES OPÉRATIONS DE CHANGE. SI LE TAUX DE CHANGE APPLICABLE À VOTRE TRANSACTION EST FIXÉ À L'ENVOI DES FONDS, IL PARAÎTRA SUR LE REÇU AVEC LES DEVISES À VERSER; SINON, IL SERA FIXÉ LORSQUE LE DESTINATAIRE PRENDRA LIVRAISON DES FONDS.

## REMBOURSEMENTS

Le REMBOURSEMENT DU CAPITAL et l'annulation d'un transfert d'argent s'obtiennent en communiquant avec le service à la clientèle de Western Union par téléphone ou par la poste, aux coordonnées ci-dessous. Toutefois, une demande de remboursement ne peut être honorée que si le destinataire n'a pas reçu le paiement au moment où Western Union la traite. Les remboursements s'effectuent dans les quarante-cinq (45) jours suivant la réception d'une demande écrite valide à cet effet; ils se font par chèque posté à l'adresse de l'expéditeur ou, moyennant approbation de Western Union, par l'intermédiaire d'une Agence Western Union. La Banque Scotia ne fait aucun remboursement, et un remboursement ne peut prendre la forme d'un crédit à un compte de la Banque Scotia. Le REMBOURSEMENT DE FRAIS s'obtient sur demande écrite de l'expéditeur si les fonds transférés demeurent indisponibles pour le destinataire à l'expiration du délai indiqué par Western Union pour le service en question, sous réserve des heures d'ouverture du lieu de réception choisi par le destinataire et d'autres conditions particulières. Les remboursements s'effectuent dans les quarante-cinq (45) jours suivant la réception d'une demande écrite valide à cet effet.

## FRAIS D'ADMINISTRATION

Si le destinataire ne prend pas livraison des fonds transférés, ou si l'expéditeur n'annule pas le transfert non réclamé dans l'année, des frais d'administration non remboursables seront imposés là où la loi le permet. Déduits du capital, ils s'élèvent à cinquante (50) cents par mois à compter de la date du transfert, jusqu'à concurrence de quarante-deux (42) dollars.

## RENONCIATION AUX RECOURS COLLECTIFS

Les réclamations et autres actions en justice ayant directement ou indirectement trait aux services ou à la transaction visée aux présentes (« réclamations ») ne peuvent être intentées qu'à titre personnel. Il est interdit de déposer une réclamation à titre de représentant ou de membre d'un groupe ou d'intenter un recours collectif. L'expéditeur peut toutefois se soustraire à la présente disposition en appelant au 1-800-325-6000 et en donnant certains renseignements, dont le numéro de contrôle de transfert d'agent (MTCN), son nom et celui du destinataire ainsi que le montant d'argent transféré dans les soixante-douze (72) heures suivant le lancement d'une transaction.

## LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

WESTERN UNION NE SAURAIT ÊTRE RESPONSABLE DE DOMMAGES DÉCOULANT DU RETARD DES FONDS TRANSFÉRÉS OU DE TOUT MESSAGE CONNEXE, OU ENCORE DE LEUR INSUFFISANCE OU DE LEUR NON-LIVRAISON, AU-DELÀ D'UNE SOMME DE CINQ CENTS DOLLARS (500 \$) EN PLUS DU REMBOURSEMENT DES FONDS TRANSFÉRÉS ET DES FRAIS Y AFFÉRENTS, QUE CES DOMMAGES SOIENT ATTRIBUABLES OU NON À LA NÉGLIGENCE DE SES EMPLOYÉS, à moins que l'expéditeur n'ait obtenu une limite de responsabilité plus élevée en appelant au numéro indiqué ci-dessous et en payant des frais supplémentaires à cet effet. WESTERN UNION NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE DE DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, ACCESSOIRES OU CONSÉCUTIFS.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DE WESTERN UNION : Western Union et ses agences

recueillent des renseignements personnels sur vous et sur le destinataire à partir de vos transactions liées au service et, là où la loi le permet ou l'exige, à partir d'autres sources (« renseignements personnels »), conformément à la Déclaration de confidentialité de Western Union Financial Services (Canada), Inc. (« déclaration »). POUR OBTENIR LE TEXTE DE LA DÉCLARATION, ADRESSEZ-VOUS À VOTRE AGENCE WESTERN UNION, COMPOSEZ LE 1-800-562-2598 OU LE 1-800-235-0000 OU RENDEZ VOUS SUR WWW.WESTERNUNION.CA. Western Union et ses agences recueillent et utilisent des renseignements personnels pour : i) autoriser et traiter des transactions liées au service; ii) mener ses activités, y compris la détection et la prévention de la fraude ou d'autres activités illicites; iii) d'autres motifs énoncés dans la déclaration. Les renseignements personnels peuvent être communiqués : i) au destinataire; ii) à nos agences; iii) s'il y a lieu, aux institutions financières du destinataire et à toute institution financière intermédiaire dont les services sont requis pour traiter et effectuer votre transaction liée au service; ils peuvent en outre être communiqués aux autorités policières et autres autorités gouvernementales à des fins de prévention ou de détection de fraude ou d'autre activité illicite, ou à des fins d'enquête à cet égard, conformément à ce qu'autorise ou requiert la loi, et conformément au contenu de la déclaration. Western Union peut utiliser vos coordonnées et les communiquer à ses sociétés affiliées et à des tiers pour vous proposer et leur permettre de vous proposer des produits et services qui pourraient vous intéresser (p. ex., des offres spéciales ou des services d'institutions financières ou d'entreprises de services telles que banques, sociétés émettrices de cartes de crédit, compagnies d'assurance ou maisons de courtage; détaillants, notamment d'articles ménagers et de vêtements; fleuristes; sociétés de produits et services par catalogue; spécialistes du marketing; sociétés affiliées offrant des services financiers; et autres sociétés non affiliées avec lesquelles Western Union a des ententes de marketing conjoint (collectivement, « à des fins de marketing »)). VOUS POUVEZ REFUSER OU RETIRER VOTRE CONSENTEMENT À L'UTILISATION ET À LA COMMUNICATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À DES FINS DE MARKETING EN APPELANT AU 1-800-235-0000 OU AU 1-800-562-2598. Après votre transaction liée au service, nos agences et leurs institutions financières peuvent conserver vos renseignements personnels. De plus, un dossier contenant ces renseignements peut être créé et tenu aux fins susdites, aux bureaux de Western Union Financial Services, Inc., une société affiliée (C. P. 4430, Bridgeton, Missouri, USA 63044). Western Union peut transférer les renseignements personnels à ses sociétés affiliées ou à des fournisseurs de services qui assurent des services en son nom, qui pourront les recueillir, les utiliser, les communiquer, les stocker et les traiter à l'extérieur du Canada aux fins susdites. Western Union prend des mesures raisonnables pour s'assurer que ses sociétés affiliées et fournisseurs de services respectent ses directives dans l'utilisation et la communication des renseignements personnels; toutefois, dans les pays étrangers, certaines obligations juridiques peuvent s'appliquer à ses sociétés affiliées, à ses agents et à ses fournisseurs de services, y compris celle de divulguer les renseignements personnels aux autorités gouvernementales. Sous réserve de certaines exceptions en vertu du droit applicable, vous avez le droit d'accéder à votre dossier et de demander que des renseignements inexacts y soient corrigés en écrivant à Western Union à l'adresse fournie ci-dessous.

## ADRESSE D'AFFAIRES

- Western Union Financial Services (Canada), Inc.
- 325, avenue Milner, 14<sup>e</sup> étage
- Toronto (Ontario)
- Canada
- M1B 5N1

## POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE, COMPOSEZ LE 1-800-267-0486.

Le service Transfert d'argent<sup>MC</sup> Western Union<sup>MD</sup> est une gracieuseté de Western Union Financial Services (Canada), Inc., qui n'est ni affiliée à la Banque Scotia ni une entité de celle-ci. La Banque Scotia ne saurait être responsable envers vous en ce qui concerne la prestation par Western Union des services visés aux présentes.