

Receive Form / Formulaire de réception

Terms and Conditions

1. Introduction

- 1.1 The MoneyGram® money transfer service (“**Service**”) is provided by MoneyGram International SAS (“**MoneyGram**”, “**we**” or “**us**”) through a network of agents, authorised delegates, or other permitted entities (“**Agents**”). These Terms and Conditions, along with the Documentation (as defined in Section 1.3) used in connection with the Service to which these Terms and Conditions may be included or attached, constitute the entire agreement (“**Agreement**”) between MoneyGram and you, the individual recipient of the Service (“**you**” or “**Receiver**”).
- 1.2 This Agreement and the Service allow you to receive a money transfer (a “**Transfer**”) that has been sent using our Service from an individual (“**Sender**”). The Transfer has been sent to you in a currency and amount specifically designated by the Sender. MoneyGram will not charge you any fees for receiving the Transfer. The Service is available to you only in your individual capacity known to the Sender.
- 1.3 You must sign this Agreement and any other documentation related to the Transfer, including all forms, receipts, or acknowledgments (collectively, the “**Documentation**”) fully and accurately in order to use the Service.
- 1.4 By using, or attempting to use, the Service in any capacity, you are acknowledging that you (i) accept the terms of this Agreement, (ii) have read the Documentation relating to the Transfer and that the information as described on the Documentation is accurate, and (iii) have received from the Agent the currency and amount described in this Agreement and/or the Documentation. To the extent you desire to exchange the Transfer into a currency other than the currency as described in this Agreement, you further acknowledge and agree that any subsequent exchange of the Transfer is a separate transaction from the Service and is subject to the provisions of Section 6 of this Agreement.
- 1.5 You must provide the Agent with valid identification to receive Transfer. While you will receive a reference number that corresponds to your Transfer (“**Reference Number**”), such Reference Number is not always required to receive a Transfer where other identification means (such as test questions set by the Sender) are utilised. We will not have any liability in the event that the Transfer is disbursed, when and as applicable, to an individual who properly answers a test question, provides a valid identification to the Agent describing such person as the Receiver (even if such identification was false or forged), or provides a Reference Number.

2. Restrictions on service

- 2.1 You acknowledge that the Sender or MoneyGram, in certain circumstances, may cancel the Transfer designated for you at any time prior to your receipt and that upon such event, you will not be entitled to receive the Transfer.
- 2.2 The Service, or your ability to receive the Transfer, may also be delayed, restricted or unavailable depending upon the Service selected by the Sender, Agent hours of operation, the amount of the Transfer, currency availability, and legal, and regulatory compliance, including ID requirements. We will not disburse the Transfer to you if we believe that the Transfer or the Service is being used in any way to violate applicable laws, regulations, codes or MoneyGram’s policies and procedures, including any association with fraud, antimony laundering laws, or other illegal activity.
- 2.3 If the Transfer is not disbursed to you, you may contact MoneyGram to inquire into the status of the Transfer and MoneyGram may be able to assist you, subject to all applicable laws and regulations relating to our Services and MoneyGram’s policies and procedures.

3. General

- 3.1 Unless prohibited by law, we will not be liable to you for any issues arising in connection with the Transfer. In certain circumstances, the Sender may be entitled to a refund of the Transfer and/or certain fees paid in connection with the Transfer.
- 3.2 The Transfer and use of the Service does not involve you having a “deposit” or an account with MoneyGram or an Agent.
- 3.3 Services are directed to persons 18 years and over and may not be used for escrow purposes or gambling, and may only be used for a lawful purpose. In the event of any conflict between the English version of the Agreement and any translated version of the Agreement, the English version of the Agreement shall govern and MoneyGram will communicate with you in English.
- 3.4 This Agreement does not and is not intended to confer any rights or remedies upon any person other than you and MoneyGram.

4. Privacy and sharing of your information; data protection

- 4.1 We may process your personal information and the details of the Transfer on our systems in order to provide you with Service and to prevent fraud or other illegal activity. We may also obtain information about you from reputable reference sources as part of verification processes and other servicing of your relationship with us (including market research, special promotions, and sending you information about our services) as permitted by applicable law.
- 4.2 We may, for the above purposes, share the collected personal information with our parent, affiliates, agents, service providers, law enforcement officials or the Sender, any of whom may be in a country other than your own. We will not share the information with anyone else except as permitted or required by law or regulation.
- 4.3 You may request access to your personal information, ask for the information to be corrected or updated, or withdraw your consent for marketing use at any time by emailing us at privacyprogramoffice@moneygram.com. Please allow at least 4 weeks for processing of your request.
- 4.4 By continuing with the transaction, you consent to the collection, use, disclosure and transfer (including cross-border transfer) of your personal information as described in our Privacy Notice, which is available on our website at www.moneygram.com.

5. Customer Service

- 5.1 We are committed to ensuring that you receive high-quality service from MoneyGram. In the event that you are dissatisfied with our Service or believe that an error has occurred with your Transfer, please contact us as soon as possible. For full details of our complaints procedure or consumer protection advice, or to submit a complaint, you can:
 - visit our website www.moneygram.com and submit the online form;
 - send an email to us at customerservice@moneygram.com; or
 - write to us at: Complaints Manager, MoneyGram International, Konstruktorska Business Centre, 13 Konstruktorska Street, Warsaw, Poland 02-673.

6. Separate arrangements

In addition to their offering of our Service, Agents may offer you their own products or services such as currency exchange. These additional products or services are separate and independent from the Service, are offered under the Agent’s own terms and conditions, and do not involve MoneyGram in any way. These additional products and services are likely to have their own fees associated with them.

Conditions Generales

1. Introduction

- 1.1 Le service de transfert d’argent MoneyGram® (“**Service**”) est fourni par MoneyGram International SAS (“**MoneyGram**”, “**nous**”), via un réseau d’agents, de délégués autorisés ou d’autres entités agréées (“**Agents**”). Les présentes Conditions générales, et la Documentation (telle que définie dans la Section 1.3) utilisée en relation avec le Service pour lequel lesdites Conditions générales sont susceptibles d’être incluses ou jointes, constituent l’intégralité de l’accord (“**Accord**”) entre MoneyGram et vous, le destinataire du Service (“**vous**” ou “**Destinataire**”).
- 1.2 Le présent Accord et le Service vous permettent de recevoir un transfert d’argent (un “**Transfert**”) qui a été envoyé par le biais de notre Service de la part d’un individu (“**Expéditeur**”). Le Transfert vous a été envoyé dans une devise et un montant spécifiquement indiqués par l’Expéditeur. MoneyGram ne vous facture pas de frais liés à la réception du Transfert. Le Service est uniquement mis à votre disposition individuelle, en tant que personne connue de l’Expéditeur.
- 1.3 Vous devez signer le présent Accord et toute autre documentation liée au Transfert, y compris l’ensemble des formulaires, des reçus ou des attestations (collectivement la “**Documentation**”), entièrement et avec exactitude, pour pouvoir utiliser le Service.
- 1.4 En utilisant ou en essayant d’utiliser le Service en une quelconque capacité, vous reconnaissez que vous (i) acceptez les termes du présent Accord, (ii) avez lu la Documentation liée au Transfert et que les informations qui figurent dans la Documentation sont exactes, et (iii) avez reçu de la part de l’Agent la devise et le montant indiqués dans le présent Accord et/ou la Documentation. Dans la mesure où vous souhaitez que le Transfert soit traité dans une devise autre que la devise indiquée dans le présent Accord, vous reconnaissez et acceptez également que toute conversion subséquente du Transfert dans une devise différente est une transaction séparée du Service et soumise aux dispositions de la Section 6 du présent Accord.
- 1.5 Vous devez fournir une pièce d’identité valide à l’Agent pour recevoir le Transfert. Bien que vous recevrez un numéro de référence correspondant à votre Transfert (“**Numéro de référence**”), ledit Numéro de référence n’est pas toujours requis pour recevoir un Transfert en cas d’utilisation d’autres modalités d’identification (telles que les questions tests définies par l’Expéditeur). Nous n’assumons aucune responsabilité lorsque, le cas échéant, le Transfert est décaissé en faveur d’un individu qui répond correctement à une question test, fournit à l’Agent une pièce d’identité valide le décrivant comme étant le Destinataire (même si ladite pièce d’identité est contrefaite ou faussée) ou communique un Numéro de référence.

2. Restrictions relatives au service

- 2.1 Vous reconnaissez que, dans certaines circonstances, l’Expéditeur ou MoneyGram est susceptible d’annuler le Transfert qui vous est destiné, à tout moment avant que vous ne le receviez et que, dans un tel cas, vous ne serez pas autorisé à recevoir le Transfert.
 - 2.2 Le Service, ou votre capacité à recevoir le Transfert, peut également être retardé, limité ou non disponible en fonction du Service choisi par l’Expéditeur, les heures d’ouverture de l’Agent, le montant du Transfert, la disponibilité de la devise et la conformité légale et réglementaire, y compris les exigences relatives aux pièces d’identité. Nous ne décaiserons pas de Transfert en votre faveur si nous estimons que le Transfert ou le Service est utilisé, d’une quelconque manière, dans le but de violer les lois, la réglementation, les codes, ou la politique et les procédures applicables de MoneyGram, y compris relativement aux lois contre la fraude et contre le blanchiment d’argent ou à d’autres activités illégales.
 - 2.3 Si le Transfert n’est pas décaissé en votre faveur, vous pouvez contacter MoneyGram pour vous renseigner sur le statut du Transfert et MoneyGram est susceptible de vous aider, sous réserve de toutes les lois et réglementations applicables relatives à nos Services et les politiques et procédures de MoneyGram.
- ### 3. Généralités
- 3.1 À moins que cela ne soit interdit par la loi, nous ne sommes pas responsables envers vous pour tout problème qui survient en relation avec le Transfert. Dans certaines circonstances, l’Expéditeur peut être autorisé à recevoir un remboursement du Transfert et/ou de certains frais payés en relation avec le Transfert.
 - 3.2 Le Transfert et l’utilisation du Service n’impliquent pas que vous deviez avoir un “dépôt” ou un compte auprès de MoneyGram ou d’un Agent.
 - 3.3 Ces services sont offerts aux personnes de 18 ans et plus, ils ne doivent pas être utilisés pour des dépôts fiduciaires ou à des fins de jeu, et ne doivent être utilisés qu’à des fins légales. En cas de conflit entre la version en anglais de l’Accord et toute version traduite de l’Accord, la version en anglais de l’Accord prévaudra et MoneyGram communiquera avec vous en anglais.
 - 3.4 Le présent Accord ne confère pas et n’est pas destiné à conférer de droits ou de recours à une quelconque personne autre que vous et MoneyGram.

4. Confidentialité et partage de vos informations; protection des données

- 4.1 Nous sommes susceptibles d’utiliser nos systèmes pour traiter vos informations personnelles et les données du Transfert afin de vous fournir le Service et lutter contre la fraude et autres activités illégales. Nous sommes également susceptibles d’obtenir des informations vous concernant auprès de sources de référence fiables dans le cadre de nos processus de vérification et autres prestations de service destinées à gérer votre relation avec nous (y compris des études de marché, des promotions spéciales et l’envoi d’informations sur nos services à votre intention), dans la mesure permise par la législation en vigueur.
 - 4.2 Aux fins susmentionnées, nous sommes susceptibles de partager les informations personnelles recueillies avec notre société mère, nos entités affiliées, nos agents, nos prestataires de services, les responsables chargés d’appliquer la loi ou l’Expéditeur, dont l’un quelconque d’entre eux peut se trouver dans un pays autre que le vôtre. Nous ne partagerons ces informations avec personne d’autre sauf dans la mesure permise ou requise par la législation ou la réglementation applicable.
 - 4.3 Vous pouvez requérir d’accéder à vos informations personnelles, demander à ce qu’elles soient corrigées ou mises à jour, ou retirer votre consentement quant à leur utilisation à des fins de marketing, à tout moment, en nous envoyant un courriel à l’adresse suivante: privacyprogramoffice@moneygram.com. Il faut compter au moins quatre semaines pour le traitement de votre demande.
 - 4.4 En remplissant et en signant ce formulaire, vous consentez que nous recueillions, utilisions et transférons vos informations personnelles aux fins susmentionnées, y compris des transferts vers les États-Unis et vers le pays réceptonnaire. Notre Déclaration de confidentialité décrit la manière dont nous recueillons, protégeons, utilisons et divulguons vos informations personnelles et vous pouvez la consulter à l’adresse suivante: www.moneygram.com.
- ### 5. Service clientèle
- 5.1 Nous nous engageons à assurer une prestation de service de haute qualité de la part de MoneyGram. Au cas où vous ne seriez pas satisfait de notre Service ou que vous penseriez qu’une erreur s’est produite concernant votre Transfert, veuillez nous contacter au plus tôt. Pour obtenir des informations complètes sur notre procédure de gestion des plaintes ou nos conseils sur la protection des consommateurs, ou pour soumettre une plainte, vous pouvez:
 - vous rendre sur notre site Internet www.moneygram.com et soumettre le formulaire en ligne;
 - nous envoyer un courriel à l’adresse suivante: customerservice@moneygram.com; ou
 - nous écrire en adressant votre courrier à: Complaints Manager, MoneyGram International, Konstruktorska Business Centre, 13 Konstruktorska Street, Warsaw, Poland 02-673.

6. Dispositions séparées

En plus d’offrir notre Service, les Agents sont susceptibles de vous offrir leurs propres produits ou services tels que des opérations de change. Ces produits ou services supplémentaires sont distincts et indépendants du Service, sont offerts en vertu des propres conditions générales de l’Agent et n’impliquent en aucune manière MoneyGram. Ces produits et services supplémentaires sont susceptibles d’entraîner des frais qui leur sont propres.