

Terminos Y Condiciones Generales Del Servicio De Recibo De Dinero

1. INTRODUCCIÓN

1.1. MoneyGram International SA. ("MoneyGram" o "nosotros") proporciona el servicio de transferencia de dinero de MoneyGram (el "Servicio") a través de su red de agentes ("Agentes"). MoneyGram es una sociedad anónima establecida en Bélgica con domicilio social en Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Bruselas, Bélgica (nº de registro 0671.690.653). MoneyGram es una entidad de pago autorizada y regulada por el Banco Nacional de Bélgica (NBB). Para obtener más información, visite www.nbb.be.

1.2. El Servicio permite a los individuos mayores de edad recibir una transferencia de dinero ("Transferencia") enviada por otro individuo ("Ordenante") a través de nuestro Servicio, en una divisa y cantidad específicas. MoneyGram no cobrará ninguna comisión por la recepción de la Transferencia. El Servicio está disponible para usted únicamente como destinatario designado. Nuestra relación contractual es solo con el Ordenante.

1.3. Para hacer uso del Servicio, debe completar y firmar todos los formularios, recibos o acuses de forma completa y precisa. Al firmar el formulario, confirma la exactitud de la información proporcionada, así como la recepción de parte del Agente de la cantidad y la divisa indicadas en el formulario o recibo. Si desea realizar un cambio de la Transferencia a otra divisa, este cambio posterior de la Transferencia se considera una transacción independiente del Servicio.

1.4. Para recibir la transferencia en efectivo, debe proporcionar al Agente (i) el número de referencia de 8 dígitos proporcionado por el Ordenante y (ii) evidencia fotográfica de identidad, que el Agente considera razonablemente válida, en nombre del Destinatario. Las formas aceptables de evidencia de identidad difieren según el país en el que se recoja la Transferencia.

2. RESTRICCIÓN

2.1. No tendrá derecho a recibir la Transferencia en aquellos casos en los que el Ordenante cancele la Transferencia antes de que usted la reciba.

2.2. La cantidad máxima para ser enviada por un cliente en 92 días, en varias transacciones, será de 9,000.00 €, con sujeción a las disposiciones locales sobre las transacciones en efectivo.

2.3. La cantidad máxima a ser enviada en una sola transacción será de 3,000.00 €.

2.4. De acuerdo con la ley, para cantidades superiores a 1.500,00 €, MoneyGram informará de forma detallada al Banco de España la recepción y el pago de las citadas cantidades.

2.5. Para cantidades superiores a 3.000,00 €, en varias operaciones, se le solicitará al cliente rellenar una Declaración para las transferencias superiores a 3.000,00 €. En caso de que el documento de identificación del Ordenante establezca que el cliente reside en el extranjero, se le solicitará al cliente prestar declaración en su lugar de residencia temporal o permanente en España. MoneyGram no permite llevar a cabo transferencias superiores a 3.000,00 € en una sola operación.

2.6. MoneyGram o los Agentes pueden denegar el recibo de la Transferencia si consideran razonablemente que: (a) al hacerlo, se infringiría alguna legislación o normativa; (b) al hacerlo, se podrían exponer a una acción gubernamental o reguladora de cualquier tipo; o (c) puede estar vinculada a una actividad fraudulenta o ilegal. En este caso, MoneyGram o los Agentes proporcionarán los motivos para dicha denegación en virtud de cualquier legislación aplicable. El Ordenante podrá solicitar el reembolso de la Transferencia, siempre que la legislación lo permita.

2.7. El tiempo necesario para que una Transferencia esté lista para su recibo dependerá del tiempo seleccionado por el Remitente. Asimismo el recibo solo será posible durante el horario laboral del Agente y estará sujeta a la disponibilidad de efectivo suficiente en la divisa correspondiente.

2.8. En el caso de que una Transferencia se realice por error o no se procese en consecuencia, MoneyGram será responsable únicamente ante el Ordenante, excepto en el caso de que esto no limite la responsabilidad ante usted.

3. DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

3.1. Recopilamos y procesamos los datos personales de los remitentes y destinatarios para poder prestar nuestros servicios. El alcance de la información recopilada variará en función del producto o servicios, incluidos los datos de contacto e identificación. Compartimos dichos datos con terceros, como empresas afiliadas o proveedores para poder procesar sus transacciones, detectar y prevenir el fraude y otras actividades ilegales, como operaciones de blanqueo de dinero o la cooperación con investigaciones penales o gubernamentales con arreglo a la legislación aplicable, así como comercializar nuestros productos y servicios. Asimismo, la información personal que recopilamos se transfiere fuera del país de recopilación para efectuar transferencias internacionales y para el tratamiento posterior. Para obtener más información sobre nuestras prácticas de privacidad y sus derechos, visite www.moneygram.com/privacy-notice.

3.2. MoneyGram tiene la obligación legal de procesar sus datos personales para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, especialmente en virtud del Reglamento 2015/847/CE.

3.3. Para dejar de recibir nuestras comunicaciones de marketing, puede: (i) hacer clic en el enlace "cancelar suscripción" que aparece en la parte inferior de los e-mails de marketing de MoneyGram que haya recibido; (ii) responder "MGISTOP" a un mensaje de texto o SMS; o (iii) ponerse en contacto con nosotros en privacyprogramoffice@moneygram.com.

4. RECLAMACIONES Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1. Para cualquier pregunta, reclamación u otro asunto, póngase en contacto con MoneyGram de las siguientes formas:

- teléfono gratuito: 900900383 (se le podría cobrar por las llamadas a este número realizadas desde un teléfono móvil);
- visite nuestro sitio web: www.moneygram.com y envíe el formulario en línea;
- correo electrónico: customerservice@moneygram.com;
- correo postal: Resolution Assurance Department, MoneyGram International, Konstruktorska Business Centre; 13 Konstruktorska Street, Warsaw, Poland 02-673.

4.2. Acepta que MoneyGram puede establecer comunicación con usted, en inglés o español. MoneyGram intentará resolver cualquier reclamación en el plazo de 15 días hábiles. En circunstancias fuera del control de MoneyGram, se enviará una notificación explicando los motivos y se ampliará el tiempo de respuesta a un plazo de 35 días hábiles, como máximo. Si no recibe nuestra respuesta final o no está satisfecho con ella, puede:

- escribir a Ombudsfín en North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2, 1000 Bruxelles;
- teléfono gratuito: +32 2 545 77 70;
- email: ombudsman@ombudsfín.be;
- completar un formulario online en su website: www.ombudsfín.be

Deberá hacerlo en un plazo de 6 meses a partir de la fecha de la respuesta final. MoneyGram cuenta con un departamento de servicio de atención al cliente y un Reglamento para la Defensa del Cliente que está a su disposición en la página web, de conformidad con la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo de 2004, en los departamentos de servicio al cliente y la figura del ombudsman de instituciones financieras. Si usted no recibe nuestra respuesta final o si no está satisfecho con nuestra respuesta final, puede escribir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, c / Alcalá n ° 48, 28014 Madrid. Teléfono: 901 545 400.

4.3. La Comisión Europea ha publicado un folleto (https://commission.europa.eu/system/files/2019-09/leaflet-your-rights-payments-eu_en.pdf) que contiene información para los consumidores sobre la realización de pagos en Europa.

5. DIVISIBILIDAD DE LAS DISPOSICIONES

Si cualquiera de las disposiciones de estos términos y condiciones se considera no aplicable en virtud de cualquier legislación aplicable, las disposiciones restantes de estos términos y condiciones continuarán en plena vigencia. Cuando los Agentes ofrezcan cualquier otro producto o servicio, se aplicará la legislación española, y dichos productos o servicios no tendrán relación ni vínculo con el Servicio de MoneyGram.