

Terminos Y Condiciones Generales Del Servicio De Envio 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. Este servicio permite el envío de dinero ("Transferencia") a una persona designada (el "Destinatario"). Una vez efectuada la Transferencia, el Destinatario podrá recogerla en efectivo en una ubicación de MoneyGram ("Transferencia en efectivo") o recibirla en su cuenta bancaria o cualquier otro tipo de cuenta, por ejemplo, monedero móvil, ("Transferencia a Cuenta").

1.3. Al rellenar y firmar el formulario, y entregar el importe de la Transferencia, usted confirma la exactitud de la información proporcionada y autoriza la ejecución de la Transferencia (recepción de la orden por parte de MoneyGram). La divisa seleccionada, el tiempo de ejecución, el tipo de cambio aplicable y la cantidad convertida se indicarán en el formulario. Asimismo, debe informar al Destinatario de que la Transferencia está lista para su recogida. Es posible que se apliquen límites a la cantidad máxima que se puede enviar. El acuerdo con MoneyGram será vinculante únicamente después de que usted confirme la Transferencia y MoneyGram le proporcione un número de referencia.

1.4. Una vez que MoneyGram confirme la Transferencia, el Destinatario podrá recoger el dinero en una ubicación de MoneyGram durante el horario laboral, sujeto a restricciones locales. En función de la opción de entrega que seleccione en el formulario, y la disponibilidad de dicha opción y de las características específicas de la Transferencia, el Destinatario podrá recoger una Transferencia en efectivo en cuestión de minutos ("Servicio en minutos"), o en función de la disponibilidad, a partir de las 7:00 a. m. hora local del día hábil siguiente al día de envío de la Transferencia ("Servicio 7") o 24 horas después del envío de la Transferencia, ("Servicio de 24 horas") o 48 horas después del envío de la Transferencia ("Servicio de 48 horas"). Es posible que se apliquen restricciones adicionales. Para obtener más información, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.

1.5. Para las transferencias a cuenta, MoneyGram enviará el dinero a la cuenta especificada en el formulario. Para (i) Transferencias fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), (ii) Transferencias que requieran más de un cambio de divisas de EUR a la divisa de un país del EEE que no pertenezca a la Eurozona o (iii) Transferencias internacionales en una divisa distinta al EUR, el Destinatario recibirá el dinero en un plazo máximo de cuatro días hábiles a partir de que usted ordene el envío de la Transferencia.

1.6. MoneyGram puede denegar el envío o la recepción de dinero en los siguientes casos: (a) al hacerlo, se infringiría alguna legislación o normativa aplicable a MoneyGram; (b) al hacerlo, MoneyGram se podría exponer a una acción gubernamental o reguladora de cualquier tipo; o (c) la Transferencia puede estar vinculada a una actividad fraudulenta o ilegal. En este caso, MoneyGram proporcionará los motivos para dicha denegación si así lo permite la legislación aplicable.

2. CARGOS Y CAMBIO DE DIVISAS

2.1. La comisión de la transferencia, la divisa seleccionada y el tipo de cambio aplicable se indican en el formulario. Usted tiene la obligación de pagar la comisión de la transferencia, a menos que esto no sea un requisito local en el país de recibo. En ciertos países, es posible que se impongan impuestos locales o cargos de servicio. MoneyGram cobrará únicamente la comisión de la Transferencia. Para Transferencias a Cuenta, puede que el banco del Destinatario cobre una comisión por la recepción de dinero en la cuenta.

2.2. Normalmente, las Transferencias se reciben en la divisa local del país de destino. En algunos países, hay distintas divisas o solo hay divisas alternativas disponibles. El tipo de cambio de MoneyGram se basa en los tipos de cambio de cierre disponibles en los mercados financieros más un margen. El Agente le comunicará los detalles de dicho margen antes de efectuar la Transferencia. Los tipos de cambio están sujetos a variaciones en los mercados financieros, sobre los que MoneyGram no ejerce ningún tipo de influencia, y pueden cambiar varias veces al día. MoneyGram también obtiene ingresos generados por la conversión del tipo de cambio. En algunos países, la conversión de divisas solo se puede efectuar en el momento de la recogida de la Transferencia, debido a los requisitos locales. En estos casos, el tipo de cambio indicado es solo una estimación.

2.3. Para transferencias en efectivo enviadas a un país de recepción fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE"), si la cantidad de la Transferencia se indica en USD y la ubicación de recepción no entrega efectivo en USD, el dinero se convertirá a la divisa local utilizando el tipo de cambio estándar de MoneyGram o del Agente.

3. CANCELACIÓN Y REEMBOLSO DE TRANSFERENCIAS

3.1. Usted solo podrá cancelar una Transferencia si el Destinatario no la ha recogido todavía o no la ha recibido en su cuenta. Las transferencias se pueden cancelar en una ubicación de Agente o a través del servicio de atención al cliente. Cuando se cancela una Transferencia, MoneyGram solo devuelve la cantidad de la transferencia.

3.2. En casos en los que usted no haya autorizado la Transferencia o esta no se haya efectuado de forma correcta o precisa, MoneyGram reembolsará la cantidad de la Transferencia y la comisión en virtud de la legislación aplicable, siempre que (i) usted lo haya notificado a MoneyGram (según lo estipulado en la disposición 8) sin retrasos indebidos en cuanto tenga conocimiento de ello, y (ii) la situación no haya sido consecuencia de una circunstancia anómala o imprevisible fuera del control de MoneyGram.

4. VENCIMIENTO DE TRANSFERENCIAS

En caso de que el Destinatario no haya cobrado la Transferencia en un plazo de 90 (noventa) días, la Transferencia ya no podrá ejecutarse («Transferencia caducada»). Transcurrido ese plazo de 90 días, no tendremos obligación alguna de ejecutar una Transferencia Caducada. Retendremos el importe de la Transferencia caducada en nombre del Remitente durante un periodo de trece (13) meses a partir de la fecha en que la Transferencia se convierta en una Transferencia caducada. Haremos todo lo posible por ponernos en contacto con el Remitente para acordar el reembolso del importe de la Transferencia Caducada. Para ello, notificaremos al Remitente utilizando la información de correo electrónico y número de teléfono facilitados por el Remitente en el momento de cumplimentar los formularios de envío. En caso de que los datos de contacto del Remitente sean incorrectos o hayan quedado obsoletos, no podremos ponernos en contacto con él. Por lo tanto, durante el periodo de trece (13) meses, el Remitente deberá informarnos de cualquier cambio en su información de contacto a través del canal que prefiera. Nuestros centros de contacto intentarán ponerse en contacto con el Remitente al menos cuatro (4) veces y, si el contacto tiene éxito, explicaremos al Remitente las opciones para obtener el reembolso de la Transferencia Caducada. En caso de que el Remitente no responda en el plazo de trece (13) meses a partir de la fecha en que la Transferencia se convierta en una Transferencia Caducada, y siempre que hayamos hecho todo lo posible para ponernos en contacto con el Remitente (según lo especificado anteriormente), se considerará que el Remitente ha renunciado a su derecho, en lo que concierne a MIS, al reembolso ordinario del importe de la Transferencia Caducada y a las protecciones de salvaguarda sobre los fondos - en virtud del artículo 10 de la Directiva (UE) 2015/2366, en su versión modificada- no se aplicarán. Transcurridos trece (13) meses, cualquier reembolso futuro al Remitente será realizado por la empresa matriz de MIS y proveedor de subcontratación autorizado MoneyGram Payment Systems, Inc. con domicilio social principal en 1550 Utica Avenue South, Minneapolis, MN 55416, EE. UU.

5. IDENTIFICACIÓN Y PAGO DE TRANSFERENCIAS EN EFECTIVO

5.1. Para recoger el dinero y completar la Transferencia, se solicitará al Destinatario designado que se identifique. Para ello, deberá proporcionar un documento de identificación con su información personal, el país de origen, el nombre del Ordenante, la cantidad de la Transferencia y el número de referencia de 8 dígitos ("Detalles de la Recogida"). El pago en efectivo se realizará a la persona que nuestro agente considere que tiene derecho a recibir la transferencia de dinero después del examen del documento de identificación. Los requisitos de identificación varían en función del país. Para obtener más información, consulte a un Agente o al servicio de atención al cliente.

5.2. Tiene la obligación de garantizar que la información proporcionada y el número de referencia de 8 dígitos de la Transferencia no se revelen a terceros ni se pongan a disposición del público, excepto al Destinatario designado. Si divulga alguno de los Detalles de la Recogida a alguien que no sea el Destinatario elegido, (i) puede facilitar que alguien se haga pasar por el Destinatario y recoger la transferencia en su lugar; y (ii) no seremos responsables si le pagamos el dinero a alguien (que no sea el Destinatario) que le entregue al Agente los Detalles de la Recogida y lo que nuestro Agente razonablemente cree que es una evidencia válida de identificación.

6. RESPONSABILIDAD DE MONEYGRAM

6.1. MoneyGram no será responsable del incumplimiento de este acuerdo como consecuencia de circunstancias anómalas o imprevisibles fuera de su control en las que, a pesar de todos los esfuerzos, MoneyGram no haya podido evitar dicho incumplimiento del contrato. MoneyGram tampoco será responsable de ningún daño incidental, indirecto o consecuente.

6.2. Lo establecido en esta disposición 6 no (a) excluirá ni limitará la responsabilidad de MoneyGram en relación con la muerte o daños personales que surjan de su negligencia o falta; ni (b) excluirá la responsabilidad de MoneyGram por su mala conducta intencional, negligencia grave o fraude.

6.3. Si usted cree que una Transferencia no se ha efectuado correctamente o no se ha recibido, debe ponerse en contacto con MoneyGram por vía telefónica o por escrito tan pronto como le sea razonablemente posible. Según lo estipulado en la disposición 3.2, MoneyGram no le reembolsará el dinero si se ha retrasado en exceso en comunicar el problema a MoneyGram y, en cualquier caso, si lo ha comunicado más de 13 meses después del envío del dinero.

6.4. Al solicitar a MoneyGram la ejecución de la Transferencia, usted confirma que reconoce las advertencias de fraude indicadas en el formulario y que la Transferencia no se efectúa por ninguna de las advertencias indicadas. Si solicita a MoneyGram que realice el pago a alguien que luego resulte haberle estafado, o que no cumpla sus obligaciones con usted, MoneyGram no tendrá ninguna responsabilidad al respecto.

7. Declaración de Privacidad

7.1. 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.

7.2. 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 (UE) 2015/847.

7.3. 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 "MIGISTOP" a un mensaje de texto o SMS; o (iii) ponerse en contacto con nosotros en privacyprogramoffice@moneygram.com.

8. RECLAMACIONES Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

8.1. 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: <http://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.

8.2. 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 Ombudsfin, en North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2, 1000 Bruxelles;
- Teléfono gratuito: +32 2 545 77 70;
- Email: ombudsman@ombudsfin.be;
- Completar un formulario online en su website: <http://www.ombudsfin.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.

8.3. La Commissione europea ha messo a disposizione un opuscolo (https://commission.europa.eu/system/files/2019-09/leaflet-your-rights-payments-eu_en.pdf) contenente alcune informazioni su quando si effettuano pagamenti in Europa per i consumatori.

9. 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. Se aplica la legislación española. Cuando los Agentes ofrezcan cualquier otro producto o servicio, dichos productos o servicios no tendrán relación ni vínculo con el Servicio de MoneyGram.