

Condiciones de envío de dinero de MoneyGram

1. INTRODUCCIÓN

1.1. El servicio de envío de dinero de MoneyGram® ("Servicio") es proporcionado por MoneyGram Payment Systems, Inc. ("nosotros") a través de una red de agentes, delegados autorizados u otras entidades permitidas ("Agentes"). Estos Términos y Condiciones, junto con la Documentación (tal y como se define en la Sección 1.3 más adelante) utilizada en relación con el Servicio al que se pueden incluir o adjuntar estos Términos y Condiciones, constituyen el acuerdo completo ("Acuerdo") entre nosotros y usted, el remitente individual del Servicio ("usted" o "Remitente").

1.2. El presente Contrato y el Servicio le permiten enviar una transferencia de dinero (una "Transferencia") a la persona nombrada en el formulario (el "Destinatario") y le permite (i) cobrar en efectivo en un establecimiento de MoneyGram (nuestro servicio de "Efectivo a Efectivo"); o (ii) recibir en su cuenta bancaria, por ejemplo una cuenta de monedero móvil (nuestro servicio de "efectivo a cuenta"). Estos términos y condiciones se aplican a ambos servicios, excepto cuando digamos que se aplican sólo a uno de ellos.

1.3. Debe firmar cualquier otra documentación relacionada con la Transferencia, incluyendo todos los formularios, recibos o acuses de recibo (colectivamente, la "Documentación") para poder utilizar el Servicio.

1.4. Al utilizar, o intentar utilizar, el Servicio en cualquier capacidad, usted reconoce que (i) acepta los términos de este Acuerdo y (ii) ha leído la Documentación relativa a la Transferencia y que la información descrita en la Documentación es exacta.

1.5. Para las transferencias de efectivo a efectivo, usted puede enviar dinero a un "país receptor" diferente. El Destinatario sólo puede recoger el dinero en el país receptor indicado en el formulario. Una vez que el Agente haya procesado este formulario y haya recibido su dinero, el Destinatario puede recoger el dinero en cualquier oficina de MoneyGram en el país receptor en cuestión de minutos (durante el horario de apertura) en efectivo, en la moneda indicada en el formulario, a menos que se aplique la condición 2.2 siguiente. No nos pondremos en contacto con el Destinatario cuando el dinero esté listo para ser recogido, por lo que esto es algo que deberá hacer usted.

1.6. No ofrecemos el Servicio en todos los países. Puede llamarnos, visitar nuestra página web o preguntar a un Agente para conocer la disponibilidad de nuestro Servicio, y las direcciones y horarios de apertura de los lugares que ofrecen el Servicio.

2. CARGOS Y CAMBIO DE MONEDA

2.1. Debe pagarnos la tarifa indicada en el formulario. No le cobraremos ninguna otra comisión por la Transferencia. 2.2. Sólo puede enviar dinero en una o varias monedas determinadas. El Agente le indicará si la moneda de pago está disponible en el país receptor y (si es diferente a la moneda en la que nos paga) qué tipo de cambio se aplicará. La moneda elegida, el tipo de cambio acordado y el importe convertido se indicarán en el formulario. Es posible que se agreguen impuestos según la ley aplicable.

2.2. Para las transferencias de efectivo a efectivo a determinados países: (i) si el importe de la transferencia se indica en dólares estadounidenses, y el agente del destinatario no paga en esa

moneda, convertirá el dinero a la moneda local utilizando su tipo de cambio estándar o el de MoneyGram; (ii) si el dinero (sea cual sea la moneda extranjera en la que se envíe) no se cobra en un plazo de 45 días, el agente del destinatario podrá recalcular el importe convertido en el momento del cobro, utilizando su tipo de cambio estándar o el de MoneyGram.

3. **RESTRICCIONES A LAS TRANSFERENCIAS** Existen límites en la cantidad que puede enviar. El Agente le indicará, en su caso, cuáles son. Podemos negarnos a enviar el dinero o permitir que se recoja si creemos razonablemente que (a) al hacerlo podríamos infringir cualquier ley, reglamento, código u otra obligación que nos sea aplicable; (b) hacerlo podría exponernos a acciones de cualquier gobierno o regulador; o (c) podría estar relacionado con una actividad fraudulenta o ilegal.

4. **CANCELACIÓN Y REEMBOLSO DE UNA TRANSFERENCIA** Usted no tiene derecho a cancelar la transferencia. No obstante, podremos cancelarla antes de que el Destinatario cobre o reciba el dinero. Si desea cancelar la transferencia y solicitar el reembolso del importe de la misma, puede dirigirse a un agente o escribirnos adjuntando una copia de su formulario completado. Nuestro objetivo es tramitar dichas solicitudes con prontitud, pero en cualquier caso en un plazo de 30 días.

El Agente designado por MoneyGram reembolsará el monto de la transferencia tras recibir solicitud del remitente, siempre que la transferencia haya sido preordenada con saldo y no haya sido pagada al beneficiario. Si la solicitud de reembolso es recibida posterior al pago de la transferencia, no procederá ningún reembolso, el Agente y MoneyGram no serán responsables.

El Agente realizará el reembolso a la cuenta bancaria del remitente por el monto total de la transferencia. No se efectuarán reembolsos a cuentas de terceros que no figuren en la transferencia.

Para transferencias pagadas con Tarjeta de Crédito o Débito, el reembolso será gestionado por el Banco emisor de la tarjeta, de acuerdo a sus políticas y plazos establecidos. Por ello recomendamos comunicarse directamente con su Banco para obtener más información.

5. **TRANSFERENCIAS VENCIDAS** Si nos pide que hagamos una Transferencia para ser cobrada en efectivo y el importe de la Transferencia no ha sido cobrado en 90 días, consideraremos que la Transferencia ya no puede ser ejecutada (una "Transferencia Vencida"). Después de ese período de 90 días, no tendremos ninguna obligación de ejecutar una Transferencia Vencida. Si se existe una Transferencia Vencida, usted tendrá derecho a la devolución del importe de la Transferencia Vencida. Si tiene conocimiento de que un importe transferido no se ha cobrado, póngase en contacto con nosotros para solicitar el reembolso.

6. IDENTIFICACIÓN Y PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS DE EFECTIVO A EFECTIVO

6.1. Para poder cobrar el dinero y completar una Transferencia, se debe proporcionar lo siguiente: (i) la identificación; (ii) los datos del destinatario del formulario; (iii) el nombre del Remitente; (iv) el importe de la Transferencia; y (v) el número de referencia de 8 dígitos.

6.2. No tendremos ninguna responsabilidad en el caso de que la Transferencia se desembolse, cuando y según corresponda, a una persona que proporcione una identificación válida al Agente en la que se describa a dicha persona como el Receptor (incluso si dicha identificación fuera falsa o estuviera falsificada) y proporcione un Número de Referencia. No debe facilitar los datos

mencionados en la condición 6.1 a nadie que no sea el Receptor elegido. También debe hacer todo lo posible para asegurarse de que nadie más pueda obtenerlos, por ejemplo, (i) no dejando que nadie vea el formulario; (ii) no escribiendo el número de referencia de forma que pueda ser reconocido, ni dejando que nadie le oiga decir al Destinatario el número de referencia; y (c) no confiar en una persona (que no sea el Destinatario) que intente asegurarle que es seguro revelar algunos o todos esos datos.

6.3. CAPTURA DE ROSTRO - VIDEO

El REMITENTE realiza el registro, de acuerdo con el formulario electrónico que deberá completar dentro de la PLATAFORMA TECNOLÓGICA, conforme a las políticas de conoce tu cliente -KYC- (“Know Your Customer” por sus siglas en inglés) de RED CHAPINA y cumpliendo con todos los requisitos establecidos por las leyes en materia de prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos, prevención del Financiamiento del y la normativa emitida por la Intendencia de Verificación Especial (IVE).

Como parte del proceso de afiliación, depósitos de saldo anticipado y envío de remesas, el usuario acepta y autoriza expresamente que se realice la captura de su rostro a través de video como mecanismo de validación de identidad y verificación de prueba de vida. Esta medida tiene como finalidad garantizar la seguridad de las transacciones, evitar fraudes, proteger la identidad del usuario y cumplir con los requisitos normativos aplicables.

6.4 USO DE UBICACIÓN Y GPS

Para garantizar el cumplimiento de las normativas regulatorias aplicables en la República de Guatemala, la aplicación utilizará servicios de ubicación a través de GPS o tecnologías similares para verificar que el uso del servicio se realice exclusivamente dentro del territorio guatemalteco. El usuario acepta y autoriza expresamente a RED CHAPINA para acceder y utilizar los datos de ubicación de su dispositivo móvil mientras usa la aplicación. En caso de que el sistema detecte que el usuario se encuentra fuera de los límites territoriales de Guatemala, RED CHAPINA se reserva el derecho de restringir, suspender o finalizar el acceso a la aplicación de envíos de remesas, sin responsabilidad alguna para la empresa.

7. CONDICIONES ADICIONALES PARA LAS TRANSFERENCIAS DE EFECTIVO A CUENTA

7.1. Enviaremos el dinero a la cuenta que nos indique en el formulario. Para obtener información sobre cuándo se abonará un pago en dicha cuenta, deberá ponerse en contacto con el proveedor de la cuenta del destinatario.

7.2. El proveedor de la cuenta del Destinatario puede aplicar sus propios cargos a la Transferencia, que no nos afectan a nosotros.

7.3. Si nos pide que enviemos dinero a una cuenta y la transferencia no se ha realizado correctamente o no ha llegado nunca, le devolveremos rápidamente su dinero y nuestros honorarios, a menos que podamos demostrar que el proveedor de la cuenta ha recibido el dinero o que ha habido un error en los datos de la cuenta del destinatario que usted nos ha facilitado.

8. ACUERDOS POR SEPARADO Además de la oferta de nuestro Servicio, los Agentes pueden ofrecerle sus propios productos o servicios, como el cambio de divisas. Estos productos o servicios adicionales son separados e independientes del Servicio, se ofrecen bajo los propios términos y condiciones del Agente y no implican a MoneyGram de ninguna manera. Es probable que estos productos y servicios adicionales tengan sus propias tarifas asociadas.

9. NUESTRA RESPONSABILIDAD

9.1. No seremos responsables ante usted si rompemos este Contrato debido a (i) circunstancias anormales e imprevisibles ajenas a nuestro control en las que no hayamos podido evitar la ruptura de este Acuerdo a pesar de todos los esfuerzos realizados en sentido contrario - esto puede incluir, por ejemplo, retrasos o fallos causados por acciones industriales, problemas con otro sistema o red, averías mecánicas o fallos en el procesamiento de datos; o (ii) nuestras obligaciones en virtud de la legislación inglesa u otras leyes aplicables a las que podamos estar sujetos.

9.2. No seremos responsables ante usted por un importe superior al que nos envíe y a nuestros honorarios. No seremos responsables de ninguna pérdida o costo incidental, indirecto, especial o consecuente que usted sufra o, dado que este Acuerdo se celebra con usted como consumidor, de ninguna pérdida o costo comercial (como la pérdida de beneficios u oportunidades comerciales).

9.3. Nuestro Servicio es para personas de 18 años y mayores y no puede ser utilizado con fines de custodia o fideicomiso o de juego, y sólo puede ser utilizado para un propósito legal. Por favor, lea también las advertencias de fraude que aparecen en el formulario. Si nos pide que paguemos a alguien que resulta haberle defraudado, o que no cumple sus obligaciones con usted, no seremos responsables por ello.

10. OTROS TÉRMINOS

10.1. Informaremos de las transferencias de dinero a cualquier autoridad gubernamental si la ley nos obliga a hacerlo.

10.2. La Transferencia y el uso de nuestro Servicio no implican que usted o el Destinatario tengan un "depósito" o una cuenta con MoneyGram.

10.3. Estas condiciones han sido preparadas, y serán ejecutadas, en el idioma inglés, que será el idioma rector para todos los efectos. No obstante a lo anterior, MoneyGram podrá comunicarse con los consumidores en inglés. En caso de conflicto entre la versión inglesa del Acuerdo y cualquier versión traducida del mismo, prevalecerá la versión inglesa del Acuerdo y nos comunicaremos con usted en inglés.

10.4 El presente documento contempla que Red Chapina será el responsable ante el regulador de las transacciones que se originen desde la aplicación de MoneyGram, por lo tanto los clientes deberán cumplir con las regulaciones aplicable de Guatemala.

11. PRIVACIDAD DE LOS DATOS

11.1. 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.

11.2. Para optar por no recibir comunicaciones de marketing de nuestra parte, usted puede (i) hacer clic en el enlace "cancelar la suscripción" que aparece en la parte inferior del correo electrónico 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.

12. DATOS DE CONTACTO E INFORMACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE Nos comprometemos a garantizar que usted reciba un servicio de alta calidad por nuestra parte. Si no está satisfecho con nuestro servicio o cree que se ha producido un error en su transferencia, póngase en contacto con nosotros lo antes posible. Si desea conocer todos los detalles de nuestro procedimiento de reclamación o asesoramiento en materia de protección del consumidor, o presentar una reclamación, puede - visitar nuestro sitio web www.moneygram.com y enviar el formulario en línea; - escribir un correo electrónico a customerservice@moneygram.com; o - escribirnos a MoneyGram, Konstruktorska Business Centre, 13 Konstruktorska Street, Varsovia, Polonia 02-673