

Nuestro Acuerdo con usted

Puede que conozca Zepz (nosotros/nuestro) por nuestras marcas (como WorldRemit y Sendwave). Cuando hablamos de Zepz, nos referimos a todas las marcas y empresas de su grupo.

¿Qué son nuestros «canales»?

Nuestros canales (**Canales**) incluyen todos los sitios web, aplicaciones móviles e interfaces utilizados para ofrecer nuestros servicios.

Nuestro Acuerdo consta de:

Las Condiciones		
Sección 1:	Condiciones generales	Son las Condiciones que definen nuestras responsabilidades.
Sección 2:	Condiciones específicas del servicio	Se trata de las condiciones específicas de cada servicio que ofrecemos. Por ejemplo, indican cómo puede anular una transferencia de dinero.
Sección 3:	Condiciones jurisdiccionales	Son las Condiciones específicas del país en el que vive y, en caso de conflicto, tienen prioridad sobre las Condiciones generales y las Condiciones específicas del servicio. Por ejemplo, en ellas se describen los derechos que le otorga la legislación local.

Nuestro Acuerdo es con usted (la persona que utiliza nuestros servicios) y la empresa Zepz indicada en el apartado 2 de nuestras Condiciones jurisdiccionales, en la Sección 3, que establece la información que usted necesita saber por ley sobre esta empresa Zepz.

Usted acepta estas Condiciones cuando se registra en uno de los Canales de Zepz. Nuestro Acuerdo con usted seguirá en vigor durante un período indefinido a menos que lo rescindamos nosotros o usted.

Cuando realice una transacción, las condiciones adicionales que se apliquen específicamente a esa transacción, por ejemplo, comisiones o gastos (**Comisiones**) y tipos de cambio, formarán parte de este Acuerdo y establecerán el contrato con nosotros para esa transacción. Se le informará de estas condiciones adicionales (y usted las aceptará) cada vez que visite nuestros Canales y nos solicite un servicio.

Puede consultar y descargar una copia de nuestras Condiciones en cualquier momento accediendo a las aplicaciones móviles de nuestra marca. También puede ponerse en contacto con nosotros para obtener una copia de nuestras Condiciones. Consulte el apartado 10 de las Condiciones generales para descubrir cómo hacerlo.

Otros documentos importantes

Otros documentos que debe leer y con cuyo contenido debe cumplir (pero que no forman parte de este Acuerdo) son:

Otros documentos importantes:	Por qué debería leerlos:
La Política de privacidad de WorldRemit La Política de privacidad de Sendwave	Establece cómo procesamos los datos personales que recopilamos sobre usted o que usted nos facilita.
La Política de cookies de WorldRemit La Política de cookies de Sendwave	En ellas se recoge información sobre las «cookies», funciones de seguimiento u otras tecnologías similares de nuestros Canales.
La página de preguntas frecuentes de WorldRemit La página de preguntas frecuentes de Sendwave	En estas páginas se resuelven las dudas más frecuentes de los clientes.

Sección 1: Condiciones generales

1. Uso de nuestros Canales y servicios

- 1.1. Para utilizar nuestros Canales y servicios debe tener al menos 18 años (excepto si la ley de su jurisdicción exige que sea mayor).

¿Cuáles son las «actividades prohibidas»?

Las actividades prohibidas incluyen, por ejemplo, actividades relacionadas con drogas, armas de fuego u otras armas, actividades ilegales, servicios o contenidos para adultos, servicios de citas en internet, comercio de criptomonedas (excluidas las criptomonedas estables), juegos de azar y cualquier otra actividad que consideremos razonable añadir.

- 1.2. En la siguiente tabla se indican ejemplos de lo que debe y no debe hacer al utilizar nuestros Canales y servicios.

Debe utilizar nuestros Canales y servicios:	No debe utilizar nuestros Canales y servicios:
• De forma segura y responsable. Por ejemplo, debe asegurarse de transferir dinero solo a personas que conozca y en las que confíe. Debe asegurarse de que la información que nos facilita es correcta y completa. • Usted personalmente. Por ejemplo, no debe permitir que otra persona se haga pasar por usted. • Para los fines permitidos. Por ejemplo, no debe transferir dinero para pagar alguna de las actividades indicadas en el recuadro «actividades prohibidas». • En su país de residencia, donde están disponibles nuestros servicios. • Respetando las Condiciones del presente Acuerdo (incluidas las instrucciones que razonablemente	• En caso de incumplimiento de cualquiera de las Condiciones del presente Acuerdo. Por ejemplo, si no ha pagado nuestras Comisiones. • Para transferir dinero para un servicio o bienes prohibidos por ley. • Para actuar de forma fraudulenta o proporcionarnos información falsa, inexacta o engañosa. • Para registrarse más de una vez en nuestros Canales (sin recibir nuestro permiso previo por escrito). • Para hacer algo de una manera que creamos, de forma razonable, que pueda dañar nuestra reputación, o que pueda perjudicar nuestra capacidad para prestar nuestros servicios a otros clientes. • Para actuar de forma que amenace la seguridad de nuestros Canales o servicios (por ejemplo, pirateando o

podamos darle para ofrecer nuestros servicios). ● Haciendo todo lo necesario para cumplir los requisitos legales y reglamentarios, respondiendo a las instrucciones de una autoridad reguladora o fuerzas del orden y cooperando con cualquier investigación que nosotros (o cualquier organismo regulador o fuerzas del orden) podamos llevar a cabo. ● Respondiéndonos cuando lo necesitemos. Por ejemplo, debe facilitarnos la información que le solicitemos (como una copia de su documento de identidad, comprobante de domicilio o datos de identificación de su destinatario) para evitar el fraude y el blanqueo de dinero. ● Manteniendo actualizada la información personal que necesitamos para prestarle nuestros servicios. ● Cumpliendo los requisitos del Canal y del servicio. Por ejemplo, utilice nuestros servicios únicamente como particular, no como empresa, a menos que nos lo comunique.	introduciendo virus en nuestros sistemas). ● Para utilizar cualquier herramienta que oculte su actividad en nuestros Canales (como un proxy anónimo). ● Para copiar o supervisar nuestros Canales (por ejemplo, mediante el uso de robots, arañas u otros dispositivos automáticos o procesos manuales) sin haber recibido previamente nuestra autorización por escrito. ● Para hacer cualquier cosa que infrinja nuestros derechos de propiedad intelectual. Por ejemplo, no debe copiar ninguna de nuestras marcas comerciales o logotipos, ni alquilar, otorgar licencias o modificar nuestros Canales. ● Si está en situación de quiebra o corre el riesgo de estarlo. ● Si se comporta de forma inadecuada (por ejemplo, de manera amenazadora o abusiva).
--	--

1.3. Puede encontrar más información:

- sobre cómo utilizar nuestros Canales aquí;
- sobre nuestros servicios (y cómo utilizarlos) en las Condiciones específicas del servicio y en las [páginas de Preguntas frecuentes](#).

1.4. Es su responsabilidad asegurarse de que sus dispositivos sean compatibles con nuestros Canales. A veces, información o funciones importantes no se muestran o no funcionan correctamente en sistemas operativos antiguos.

2. Comisiones y tipos de cambio

2.1. Al utilizar nuestros servicios, acepta pagar:

- nuestras Comisiones,

- los tipos de cambio

que se apliquen.

- 2.2. Las comisiones se pagan en el momento en que usted presenta su solicitud de transacción.
- 2.3. Es posible que tenga que pagar otros cargos (por ejemplo, impuestos o cargos que exija su banco por hacer transferencias de dinero) relacionados con el uso de nuestros servicios, que están fuera de nuestro control y no cobramos nosotros.
- 2.4. Podemos utilizar parte del dinero que tenemos para saldar lo que nos debe (por ejemplo, si no ha pagado nuestras Comisiones).
- 2.5. Para obtener más información sobre nuestras Comisiones, consulte nuestras Condiciones específicas del servicio (en la Sección 2 de estas Condiciones) y nuestras condiciones adicionales (disponibles en nuestros Canales al utilizar nuestros servicios).

3. Nuestra responsabilidad con usted

- 3.1. **Somos** responsables ante usted de cualquier pérdida o daño previsible que causemos. Por «pérdida previsible» se entiende la pérdida que podríamos o deberíamos haber esperado (por ejemplo, si incumplimos este Acuerdo).
- 3.2. **No** seremos responsables ante usted, en la medida en que nos lo permita la ley, de ninguna pérdida o daño si:
 - Esta era imprevisible o inevitable (por ejemplo, debido a virus o programas maliciosos introducidos por terceros que escapan de nuestro control).
 - Surgió de la necesidad de cumplir nuestras obligaciones legales.
 - Si usted es una persona física y utiliza nuestros servicios con fines comerciales o empresariales.
 - Hemos rechazado, cancelado, suspendido o retrasado cualquier aspecto de nuestros servicios por cualquier motivo que hayamos establecido en este Acuerdo.
 - Ha incumplido alguna de las cláusulas de este Acuerdo.
- 3.3. No se aplicará ninguna de las excepciones de este apartado 3, y nada de lo dispuesto en este Contrato impedirá que seamos responsables, si:
 - Actuamos de forma fraudulenta.
 - Actuamos cometiendo una negligencia grave.
 - Somos culpables y la ley no nos permite excluir o limitar nuestra responsabilidad.
- 3.4. El importe de las pérdidas o daños que puede reclamar es limitado. Por cada transacción que realice a través de nuestros servicios (por ejemplo, por cada transferencia de dinero que envíe), lo máximo que podrá reclamarnos será el importe total de nuestras

Comisiones por esa transacción (a menos que viva en EE. UU., en cuyo caso le recomendamos que consulte nuestras Condiciones jurisdiccionales para obtener más información al respecto). Si la ley exige una cantidad superior, nuestra responsabilidad se limitará a esa cantidad.

4. Su derecho a devolución

- 4.1. Debe ponerse en contacto con nosotros inmediatamente si tiene algún problema con nuestros servicios (por ejemplo, si cree que usted o nosotros hemos cometido un error). Consulte las Condiciones jurisdiccionales para conocer nuestros datos de contacto y los derechos de reembolso o resolución de errores que pueda tener en virtud de la legislación local.
- 4.2. De acuerdo con la legislación, una vez que le hayamos abonado la devolución, no seremos responsables de pagarle más dinero.
- 4.3. De acuerdo con la legislación, hay algunos casos en los que puede que no le devolvamos el dinero, o que la cantidad que le devolvamos sea inferior a la que pagó por nuestros servicios. En el cuadro siguiente se explican algunas de las razones.

Razones por las que es posible que no le devolvamos el dinero:	Ejemplos:
Si nos ha informado de un error demasiado tarde. Consulte los plazos correspondientes en las Condiciones jurisdiccionales.	No ha enviado la solicitud de devolución en el plazo establecido.
Si sospechamos razonablemente que ha actuado de manera fraudulenta.	No ha dicho la verdad sobre el error que afirma que cometimos.
Si sospechamos razonablemente que ha utilizado nuestros servicios de forma ilegal.	Usted, o alguien a quien transfiere dinero, estará sujeto a sanciones económicas.
Si tenemos derecho a retrasar, suspender, rechazar o cancelar nuestros servicios en virtud del apartado 5 de las Condiciones generales.	Utiliza nuestros servicios para actividades que no permitimos.

- 4.4. Es difícil anticipar todas las razones por las que podríamos no devolverle el dinero. Esto significa que es posible que no le devolvamos parte o la totalidad de su dinero por motivos no indicados anteriormente. Sin embargo, solo lo haremos por motivos que consideremos razonables o válidos, y únicamente cuando lo permita la ley.
- 4.5. Tendrá que darnos toda la información que le pidamos para ayudarnos a decidir si podemos devolverle el dinero.
- 4.6. De acuerdo con la legislación, si le devolvemos un importe al que más tarde descubrimos que no tenía derecho, podemos anular la devolución (es decir, podemos volver a cargar el importe en su tarjeta o descontar el importe devuelto de cualquier dinero que le hayamos retenido).

5. Nuestros derechos para denegar, cancelar, suspender o retrasar nuestros servicios

- 5.1. Podemos denegar, cancelar, suspender o retrasar nuestros servicios por diferentes motivos. Algunos de estos motivos figuran en la tabla del apartado 1.2 de las presentes Condiciones generales. Es difícil predecir todas las razones por las que podríamos denegar, cancelar, suspender o retrasar nuestros servicios. Sin embargo, solo lo haremos por razones que consideremos razonables o válidas.
- 5.2. También podemos denegar, cancelar, suspender o retrasar nuestros servicios si:
 - Sospechamos que su cuenta está en peligro.
 - Sospechamos que su cuenta se ha utilizado con fines fraudulentos.
 - Un tribunal o autoridad competente nos solicita que lo hagamos.
 - Creemos que está utilizando nuestros servicios infringiendo este Acuerdo o la ley, como, por ejemplo, con fines de blanqueo de dinero o financiación del terrorismo.
- 5.3. Siempre que sea posible, le informaremos del motivo de cualquier denegación, cancelación, suspensión o retraso de nuestros servicios (y, si es posible, de las medidas que puede tomar para solucionar cualquier problema), a menos que la ley nos lo impida.
- 5.4. Es posible que tenga que pagar las Comisiones aunque le hayamos denegado, cancelado, suspendido o retrasado nuestros servicios.

6. Finalización del presente Acuerdo

- 6.1. Este Acuerdo comienza cuando usted se registra con nosotros. Continuará hasta que nosotros o usted le pongamos fin. Consulte nuestras Condiciones jurisdiccionales para obtener más información sobre si es necesario notificarlo y, en caso afirmativo, cómo y cuándo hacerlo.

- 6.2. Podemos poner fin a este Acuerdo de forma inmediata por varias razones. Algunos de estos motivos figuran en la tabla del apartado 1.2 de las presentes Condiciones generales. Es difícil predecir todas las razones por las que podríamos poner fin a este Acuerdo de forma inmediata. Sin embargo, solo lo haremos por motivos que consideremos razonables o válidos, y únicamente cuando lo permita la ley. Por ejemplo, aunque podemos denegar, cancelar, suspender o retrasar los servicios que le prestamos si incumple alguna de las cláusulas de este Acuerdo, solo podremos decidir razonablemente poner fin a este Acuerdo de forma inmediata si incumple el Acuerdo de forma grave o habitual, o si ha actuado de forma incompatible con nuestra capacidad para seguir prestándole servicios.
- 6.3. También podemos poner fin a este Acuerdo de forma inmediata si, por ejemplo:
- No ha utilizado nuestros servicios en 3 años (o 2 años si vive en Canadá).
 - Ya no es razonable desde el punto de vista empresarial seguir ofreciéndole nuestros servicios.
 - Vive en EE. UU. y ya no da su consentimiento para recibir por medios electrónicos la información relativa a cada transferencia de dinero.
- 6.4. En la medida de lo posible, le comunicaremos el motivo de la finalización inmediata de nuestros servicios (salvo que la ley nos lo impida).
- 6.5. Es posible que tenga que seguir pagando nuestras Comisiones, aunque hayamos rescindido este Acuerdo.
- 6.6. Si desea finalizar una transacción, consulte los apartados sobre derechos de cancelación de nuestras Condiciones específicas del servicio y nuestras Condiciones jurisdiccionales.

7. Cambios que podemos realizar en este Acuerdo

- 7.1. Podemos realizar cambios en este Acuerdo. En la siguiente tabla se indican algunas de las razones por las que se han introducido estos cambios.

Motivos para realizar cambios	Ejemplos:
Para introducir mejoras que le benefician.	Hacemos que este Acuerdo sea más claro o más justo para usted.
	Introducimos un nuevo servicio opcional y añadimos nuevos términos para explicarlo.
	Reducimos una comisión o cargo que usted paga, o le ofrecemos un tipo de cambio mejor.

Para asegurarnos de que seguimos los cambios en la legislación, la normativa, los códigos del sector, las directrices o la decisión de un tribunal o regulador.	Estamos legalmente obligados a cambiar la forma en que verificamos su identidad.
El coste de la prestación de nuestros servicios ha cambiado.	Nuestros costes aumentan debido a un cambio en los costes de funcionamiento de nuestro negocio como, por ejemplo, los costes de nuestros sistemas.
Es posible que decidamos cobrar nuestros servicios de otra manera por motivos razonables.	Decidimos cambiar un cargo para que sea más fácil de entender o refleje mejor la forma en que nuestros clientes utilizan el servicio.
Se han producido cambios en la tecnología que utilizamos, en las prácticas recomendadas del sector o en la demanda de los clientes.	Dejamos de prestar un servicio u ofrecer una funcionalidad porque los clientes ya no los utilizan mucho.

- 7.2. Es difícil prever todas las razones por las que podríamos necesitar realizar un cambio. Esto significa que es posible que introduzcamos cambios por motivos que no figuran aquí. Sin embargo, solo realizaremos cambios que consideremos razonables o válidos y únicamente en la medida en que lo permita la ley.
- 7.3. Solo le avisaremos de los cambios que se produzcan en este Acuerdo cuando así lo exija la legislación de su país (para más información al respecto, consulte las Condiciones de jurisdicción).
- 7.4. Podemos modificar nuestras condiciones adicionales (por ejemplo, en relación con nuestras Comisiones y tipos de cambio) en cualquier momento, de acuerdo con la legislación.
- 7.5. Si no quiere aceptar un cambio, en la siguiente tabla le indicamos lo que debe hacer.

Si no quiere aceptar un cambio y la ley de su país nos obliga a informarle de los cambios que realicemos en nuestras Condiciones:	Si no quiere aceptar un cambio y la ley de su país no nos obliga a informarle de los cambios que realicemos en nuestras Condiciones:
--	---

Usted puede rescindir este Acuerdo (y dejar de utilizar nuestros servicios) sin pagar ningún cargo. Puede hacerlo siempre que nos lo comunique antes de que se produzca el cambio. Si le avisamos de un cambio y no recibimos ninguna respuesta por su parte, supondremos que está conforme y que ha aceptado el cambio que hemos realizado.	Debería dejar de utilizar nuestros servicios.
--	--

8. Seguridad y protección

- 8.1. Queremos velar por su seguridad y la de su dinero cuando utilice nuestros servicios (y contamos con nuestros propios sistemas de seguridad para ello), pero también es necesario que usted nos ayude. En la siguiente tabla se explican algunas de las formas en que puede ayudar.

Cómo utilizar nuestros servicios de forma segura:	Ejemplos:
No envíe dinero a personas que no conoce o en las que no confía.	No utilice nuestros servicios para enviar dinero a desconocidos o a personas que no conoce bien.
Proteja los datos que utiliza para acceder a nuestros Canales.	No deje sus datos en un lugar al que puedan acceder otras personas (por ejemplo, en una nota en su escritorio o en una carpeta desprotegida en línea).
Proteja su información de pago.	Mantenga en secreto información como los datos de su tarjeta y cuenta bancaria.
Siga cualquier instrucción razonable que le demos, o que publiquemos en nuestros Canales, cuyo objetivo sea mantener la seguridad al usar nuestros servicios.	Cambie los datos que utiliza para acceder a nuestros Canales si se lo pedimos (por ejemplo, si creemos que la seguridad de sus datos está en peligro).

8.2. Póngase en contacto con nosotros inmediatamente si le preocupa la seguridad de su cuenta. Por ejemplo:

- Si piensa que sus credenciales de seguridad se han puesto en peligro.
- Si recibe un mensaje de alguien que se hace pasar por nosotros.

Consulte el apartado 10 de las Condiciones generales para informarse sobre cómo puede ponerse en contacto con nosotros.

8.3. Es posible que no seamos responsables del dinero que pierda si no ha tomado las medidas razonables para utilizar de forma segura nuestros Canales y servicios. Consulte nuestras [páginas de preguntas frecuentes](#) para obtener más información.

9. Otras condiciones importantes

9.1. **Usted acepta que utilicemos sus datos para prestarle nuestros servicios.**

Esto puede incluir que utilicemos su información para ponernos en contacto con usted, o que compartamos su información con terceros, si es necesario, de acuerdo con la [Política de privacidad de WorldRemit](#) y la [Política de privacidad de Sendwave](#). Puede pedirnos que dejemos de hacerlo, pero esto significará que no podremos prestarle ningún servicio (y podremos seguir utilizando sus datos si tenemos derecho legal a hacerlo).

9.2. **Nadie más tiene derechos en virtud del presente Acuerdo.**

El presente Acuerdo se celebra entre usted y nosotros. Ninguna otra persona tendrá derecho a hacer valer ninguno de los términos.

9.3. **¿Cómo podemos hacer valer nuestros derechos?**

Si decidimos no hacer valer un derecho frente a usted inmediatamente, podemos optar por hacerlo más adelante. No por ello habremos renunciado a ese derecho.

9.4. **¿Cómo podemos transferir nuestros derechos y obligaciones?**

Podemos transferir algunos o todos nuestros derechos y obligaciones en virtud de este Acuerdo a otra empresa en el futuro. En ese caso, el presente Acuerdo continuará con ellos. Usted no puede transferir sus derechos en virtud de este Acuerdo a otra persona.

9.5. **Tener cuidado al utilizar enlaces hacia y desde otros sitios web.**

A veces, incluimos en nuestros canales enlaces a otros sitios web que consideramos útiles. Sin embargo, no tenemos ningún control sobre estos sitios web y no somos responsables de su contenido (o de cualquier pérdida que se derive del uso de estos sitios web).

9.6. **¿Qué se incluye en este Acuerdo?**

El presente Acuerdo incluye estas Condiciones y su aceptación de las mismas cuando se registra con nosotros.

9.7. **Traducción del presente Acuerdo.**

En algunos países, este Acuerdo se facilitará en un idioma distinto del inglés. En ocasiones, esto puede dar lugar a incoherencias. Si esto ocurre, la versión inglesa del Acuerdo tendrá prioridad sobre cualquier otra versión traducida del mismo.

9.8. **¿Qué quiere decir «De acuerdo con la legislación»?**

Nada de lo dispuesto en el presente Acuerdo limita nuestra responsabilidad o la suya si no puede excluirse o restringirse en virtud de la legislación aplicable.

9.9. ¿Qué ocurre si un tribunal considera que parte de este Acuerdo no puede ejecutarse?

Cada uno de los apartados o filas de tablas de este Acuerdo funciona por separado. Si un tribunal de jurisdicción competente decide que cualquier parte de este Acuerdo no es válida, legal o aplicable, los párrafos restantes permanecerán en pleno vigor y efecto.

10. Ponerse en contacto

- 10.1. Puede ponerse en contacto con nosotros de las formas establecidas en las Condiciones jurisdiccionales.
- 10.2. Podemos ponernos en contacto con usted de las siguientes formas utilizando la información de contacto que nos proporcione, que debe mantener actualizada en nuestros registros:
- por correo postal,
 - por correo electrónico,
 - por teléfono (llamadas o mensajes),
 - de forma electrónica (mensajes digitales que enviemos mediante nuestros Canales).
- 10.3. Debe comprobar con regularidad y frecuencia si le enviamos comunicaciones a través de nuestros Canales. Si no mantiene o revisa nuestras comunicaciones, puede que no vea información importante sobre nuestros servicios. De acuerdo con la legislación, no seremos responsables de ninguna consecuencia o pérdida si esto ocurre.
- 10.4. Si tenemos dudas razonables sobre la seguridad de su cuenta, o cualquier sospecha o uso fraudulento real de nuestros servicios, podemos ponernos en contacto con usted por teléfono, correo electrónico o ambos (a menos que esto sea ilegal o comprometa nuestras medidas de seguridad razonables).
- 10.5. Debe conservar una copia del presente Acuerdo y de cada comunicación que le enviemos o pongamos a su disposición.
- 10.6. Es posible que le cobremos un importe razonable por intentar localizarle si sus datos de contacto no están actualizados.

11. Comunicaciones electrónicas

- 11.1. Es posible que le proporcionemos información o documentos importantes por medios electrónicos (por ejemplo, a través de notificaciones y mensajes en cualquiera de nuestros Canales). Esto puede incluir documentos como las presentes Condiciones (y cualquier modificación o adición a las mismas). También puede incluir cualquier comunicación de servicio de atención al cliente, y divulgaciones o avisos relacionados con nuestros servicios. Al utilizar nuestros servicios, acepta recibir comunicaciones

electrónicas. Consulte las Condiciones jurisdiccionales para obtener más información y conocer los derechos que le otorga la ley.

Sección 2: Condiciones específicas del servicio

Parte A: Servicio de transferencia de dinero

1. ¿En qué consiste este servicio?

¿Qué es el «servicio de transferencia de dinero»?

El servicio de transferencia de dinero permite enviar dinero a personas de todo el mundo. Puede consultar más información sobre nuestros servicios de transferencia de dinero en las [páginas de preguntas frecuentes](#).

- 1.1. Este servicio se debe utilizar para enviar dinero a personas:
 - que usted conoce y en las que confía. No se deben realizar transferencias de dinero a desconocidos;
 - en las que confía. Si el servicio permite realizar transferencias para, por ejemplo, pagar facturas de servicios.
- 1.2. Nuestro servicio de transferencia de dinero suele estar disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Es posible que algunas veces este servicio no esté disponible para usted (por ejemplo, si necesitamos realizar mejoras en nuestros sistemas o se produce una interrupción del servicio). Consulte nuestros Canales para obtener más información.

2. Solicitar una transferencia de dinero

- 2.1. Al enviar una solicitud de transferencia de dinero a través de uno de nuestros Canales, acepta que enviemos dinero en su nombre. Trataremos las solicitudes de transferencia de dinero tan pronto como las envíe. No obstante, es posible que no confirmemos la aceptación de su solicitud ni la tramitemos hasta que haya completado todos los pasos requeridos, incluidos los necesarios para empezar a utilizar nuestros Canales (consulte [aquí](#)), y nosotros hayamos completado los pasos que nos corresponde realizar para confirmar la transacción y le proporcionemos la confirmación de la misma.

Información necesaria para enviar una transferencia de dinero

- 2.2. Para utilizar nuestro servicio de transferencia de dinero, deberá facilitarnos determinada información sobre usted y sobre la persona a la que transfiere dinero (el **Destinatario**), además del modo de envío que prefiere para la transferencia. En la siguiente tabla encontrará ejemplos de la información que necesitaremos. Para los servicios de algunos países, es posible que se requiera información diferente. Si es así, le informaremos.

Modo de envío:	Información que deberá proporcionar:
	En relación con usted, por ejemplo: • Nombre completo • Fecha de nacimiento • Lugar de nacimiento • Dirección física • Número de cuenta u otro número de referencia (cuando sea aplicable)
Transferencia bancaria	En relación con el Destinatario, por ejemplo: • Nombre completo • Nombre del banco • Nombre de la sucursal y código • Número de cuenta y código de clasificación • Tipo de cuenta • IBAN (Número internacional de cuenta bancaria) y BIC (Código de identificación del banco), o número SWIFT. • Motivo del envío
Retiro de efectivo / Dinero móvil	En relación con el Destinatario, por ejemplo: • Nombre completo • Número de teléfono • Dirección física • Motivo del envío

2.3. Es posible que también tenga que facilitarnos otros datos que necesitemos para:

- completar la transferencia de dinero (en nuestros Canales se le indicará exactamente qué información debe facilitar). Por ejemplo, hay diferentes formas de financiar (es decir, pagar) su transferencia de dinero;
- cumplir nuestras obligaciones legales.

2.4. Toda la información que nos facilite sobre una transferencia de dinero debe ser correcta (por ejemplo, la cantidad de dinero que quiere transferir y los datos de la persona a la que quiere enviársela). Una vez que hemos recibido su solicitud de transferencia de dinero, normalmente no es posible hacer ningún cambio.

Plazos de las transferencias de dinero

2.5. El tiempo que puede tardar en realizarse una transferencia de dinero depende del país destinatario que elija:

Tipo de transferencia de dinero:	Plazo en el que la transferencia de dinero estará disponible para el destinatario:
Transferencias en euros (EUR) o libras (GBP) a una cuenta en Reino Unido o en el EEE (Espacio Económico Europeo).	Por lo general, poco después de que confirmemos la transacción y no más tarde del final del siguiente día laborable.
Todas las demás transferencias internacionales que no se realicen en GBP y se efectúen en una moneda que no pertenezca al EEE, como el zloty polaco, a una cuenta en Reino Unido o en el EEE.	Por lo general, poco después de que confirmemos la transacción y no más tarde del final del cuarto día laborable.
Transferencias a cuentas fuera del EEE. Transferencias en moneda de un país que no pertenezca al EEE.	Por lo general, poco después de que confirmemos la transacción y, en la mayoría de los casos, al final del siguiente día laborable. Para más información, consulte los siguientes apartados.

2.6. El tiempo que tarda una transferencia depende también de otros factores, como el método de pago que utilice y el método de entrega que elija. Una transferencia puede tardar más si, por ejemplo:

- el país destinatario no suele recibir transferencias frecuentemente;
- el modo de envío elegido solo está disponible durante el horario comercial local;

- la transferencia de dinero se ha denegado o retrasado (consulte el apartado 5 de las Condiciones generales);
 - no podemos procesar la transferencia de dinero rápidamente debido a circunstancias ajenas a nuestra voluntad (consulte el apartado 1.2 anterior y el apartado 3 de las Condiciones generales).
- 2.7. Los plazos de transferencia de dinero que figuran en la tabla anterior son representativos del servicio que ofrecemos para transacciones habituales. No garantizan la puntualidad del servicio que prestaremos para una transacción individual. Para más información sobre plazos, consulte nuestras [páginas de preguntas frecuentes](#).

3. Comisiones y tipos de cambio

¿Qué son los «tipos de cambio»?

Cuando hablamos de tipo de cambio en este Acuerdo, nos referimos al precio de la divisa de un país comparado con el de la de otro país en el momento pertinente para el par de divisas en cuestión (por ejemplo, GBP a EUR) que ofrecemos para una transacción específica.

Determinamos este tipo de cambio teniendo en cuenta los tipos del banco central y los del mercado. Adoptar este enfoque nos permite considerar una serie de factores que pueden influir en el valor.

- 3.1. A veces tendremos que convertir la divisa del dinero que transfiera. Esto puede ocurrir al enviar dinero a una persona en otro país.
- 3.2. Antes de completar una transferencia de dinero, le mostraremos lo siguiente en nuestros Canales:
- el importe total que pagará por la transferencia de dinero (incluida la cantidad de dinero que desea transferir más nuestras Comisiones) entre otros elementos exigidos por la ley;
 - el tipo de cambio que pueda aplicarse (los tipos de cambio pueden variar en función del tiempo que se tarde en completar una transferencia de dinero, en cuyo caso se facilitará el último tipo de cambio aplicable).
- 3.3. Nuestras Comisiones pueden incluir comisiones o cargos que dependen del importe de dinero que vaya a transferir (por ejemplo, cuando el importe sea inferior a un valor determinado).
- 3.4. Las Comisiones que le cobramos también pueden depender de cómo pague la transacción (método de pago), las divisas involucradas en la transferencia, la ubicación de la persona a la que envía el dinero y cómo esa persona recibe el dinero (modo de envío).
- 3.5. Otros factores que podrían afectar a nuestras Comisiones incluyen los costes en los que incurrimos para procesar su transferencia.

- 3.6. También hay una diferencia entre el tipo de cambio al que compramos moneda y el tipo de cambio que le proporcionamos a usted. Normalmente obtenemos ganancias con esto.
- 3.7. Es posible que se produzcan retrasos o cargos adicionales, o que terceros impongan impuestos que escapen a nuestro control.
- 3.8. El importe de nuestras Comisiones y los Tipos de cambio que puedan aplicarse a su transferencia pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso.

4. Nuestras responsabilidades y obligaciones

- 4.1. No estamos obligados a tramitar todas las transferencias de dinero que solicite. Podemos negarnos a prestar nuestros servicios a cualquier persona. Siempre que sea posible, le informaremos de cuándo y por qué no hemos tramitado una solicitud de dinero (si la ley nos lo permite). No seremos responsables de ninguna pérdida o daño si decidimos no procesar una transferencia de dinero. Para evitar cualquier duda, nada de lo dispuesto en la frase anterior limita los recursos a los que pueda tener derecho en virtud de la ley.

5. Cancelaciones y devoluciones

- 5.1. Debe ponerse en contacto con nosotros inmediatamente si cree que se ha cometido un error (por su parte o por la nuestra) al utilizar nuestros servicios de transferencia de dinero. En determinadas jurisdicciones, como en EE. UU., es posible que disponga de derechos legales de cancelación y recursos para la resolución de errores. Consulte nuestras Condiciones jurisdiccionales para obtener más información sobre cómo, cuándo y si se puede cancelar una transferencia de dinero.

6. Límites de las transferencias de dinero

- 6.1. Es posible que limitemos el número y el valor de las transferencias de dinero que puede realizar en un período determinado (por ejemplo, en un día, en una semana o en un mes).
- 6.2. Si hay un límite, le informaremos de cuál es antes de que solicite una transferencia de dinero.

Parte B: Servicio de recarga telefónica

1. ¿En qué consiste este servicio?

¿Qué son las «recargas telefónicas»?

El saldo es el crédito que se añade a la cuenta de un teléfono móvil. Puede utilizarse para hacer llamadas, enviar mensajes de texto o fotos y utilizar datos. Nuestro servicio de recarga telefónica le permite comprar saldo y enviarlo para recargar el saldo del teléfono móvil de otra persona.

- 1.1. Este servicio debe utilizarse para enviar recargas telefónicas a personas que conozcas personalmente. No debe utilizarse para enviar saldo a desconocidos.
- 1.2. Nuestros servicios de recarga telefónica suele estar disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Puede haber ocasiones en las que este servicio no esté disponible para usted (por ejemplo, si tenemos que realizar mejoras o actualizaciones en nuestros sistemas, o si se produce una interrupción).
- 1.3. Este servicio solo se puede utilizar en relación con los operadores de telefonía móvil específicos que figuran en nuestros Canales. Estos operadores pueden cambiar de vez en cuando.

2. Cómo funciona

- 2.1. Usted acepta que enviemos una recarga telefónica cuando usted realiza una solicitud a través de nuestros Canales. En cuanto nos envíe una solicitud de recarga, la consideraremos recibida. No obstante, es posible que no confirmemos la aceptación de su solicitud ni la tramitemos hasta que haya completado todos los pasos necesarios para empezar a utilizar nuestros Canales (más información [aquí](#)) y nosotros hayamos completado los pasos que nos corresponde realizar para confirmar la transacción y le proporcionemos la confirmación de la misma.
- 2.2. Algunos datos que deberá indicarnos para utilizar el servicio de recarga telefónica son:
 - el número móvil al que quiere enviar el saldo;
 - el importe de saldo que quiere que enviemos.
- 2.3. A veces necesitaremos más información para poder completar el servicio de recarga telefónica. De ser así, le diremos qué información necesitamos en nuestros Canales.

3. Comisiones y cargos

- 3.1. En algunos países es obligatorio deducir impuestos de las recargas telefónicas. Es posible que el importe de los impuestos:
- se incluya en el importe total del saldo. En este caso, se indicará la cantidad de saldo que desea enviar tras aplicar las posibles Comisiones y, en algunos casos, los impuestos o tipos de cambio aplicables;
 - se descuenta del saldo que recibirá el destinatario. En este caso, el destinatario recibirá una cantidad de saldo inferior a la que usted le envió.
- 3.2. Nuestras Comisiones pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso. Antes de completar una recarga telefónica, nuestros Canales le mostrarán el importe que pagará por la recarga, entre otros aspectos que exige la ley.

4. Plazo de entrega

- 4.1. Las recargas telefónicas se suelen enviar unos minutos después de que usted realice el pago con éxito en nuestro Canal y nosotros confirmemos que hemos aceptado su solicitud. Los plazos son orientativos y representan el servicio que prestamos normalmente con respecto a las transacciones. No garantizan la puntualidad del servicio en una transacción determinada.
- 4.2. En ocasiones puede producirse un retraso debido, por ejemplo, a la saturación de la red móvil local o a problemas técnicos. Visite nuestros Canales o póngase en contacto con nosotros si tiene alguna duda sobre retrasos más prolongados.

5. Nuestras responsabilidades

- 5.1. **Nosotros** somos responsables de enviar la recarga telefónica siguiendo sus instrucciones.
- 5.2. **Usted** es responsable de facilitarnos los datos correctos para enviar la recarga telefónica (como el número de móvil y el importe del saldo).
- 5.3. **Los operadores de telefonía móvil** son responsables de prestar servicios de telefonía móvil relacionados con las recargas telefónicas.

6. Cancelaciones y devoluciones

- 6.1. Una vez que hayamos aceptado su solicitud para enviar una recarga telefónica, no podrá cancelarla a menos que la ley disponga lo contrario.
- 6.2. De acuerdo con la legislación, una vez que se envía una recarga telefónica, ya no se puede:
 - reembolsar la recarga;
 - eliminarla del teléfono de la persona a la que se la envió.

7. Los límites de las transacciones

- 7.1. Es posible que pongamos restricciones al número y al valor de las recargas telefónicas que se pueden enviar en un periodo de tiempo determinado (por ejemplo, al día, a la semana o al mes).
- 7.2. Estos límites se fijan en función de la legislación local o de las restricciones de los operadores de telefonía móvil. Si hay un límite establecido, le avisaremos cuando esté a punto de realizar una recarga telefónica.

Sección 3: Condiciones jurisdiccionales

Espacio Económico Europeo

1. A quiénes se aplica este apartado

1.1. Este apartado se le aplica a usted si reside habitualmente en Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, República de Chipre, Rumanía o Suecia.

2. ¿Con qué empresa se celebra este Acuerdo y cómo está regulado?

Vive en el Espacio Económico Europeo y utiliza:	Este Acuerdo se celebrará con (o sus sucesores y cesionarios):	Domicilio social de la entidad:	Información normativa sobre la entidad:
La marca WorldRemit	WorldRemit Belgium SA	Rue du Commerce 31, Bruselas, 1000, Bélgica.	WorldRemit Belgium S.A. está autorizada y regulada por el Banco nacional de Bélgica para operar como entidad de pago. Número de empresa: 0718.634.495
La marca Sendwave	Sendwave SA	Rue du Commerce 31, Bruselas, 1000, Bélgica.	Sendwave SA está autorizada y regulada por el Banco nacional de Bélgica para operar como entidad de pago. Número de empresa: 0733.531.321

3. Cambios que podemos realizar en este Acuerdo

- 3.1. Solo realizaremos cambios en este Acuerdo si es razonable que le transmitamos a usted el impacto de dicho cambio. Algunas de los motivos por los que realizamos estas modificaciones se explican en la tabla del apartado 7 de las Condiciones generales.
- 3.2. Las modificaciones de las Comisiones y los tipos de cambio previstos en nuestras condiciones adicionales entrarán en vigor inmediatamente.
- 3.3. En el caso de los cambios que le favorezcan claramente, le informaremos de ellos cuando los hayamos realizado. Para el resto de cambios, le avisaremos con 2 meses de antelación.

4. Finalización del presente Acuerdo

4.1. Puede finalizar este Acuerdo:

- inmediatamente, en un plazo de 14 días a partir de la inscripción en uno de nuestros Canales;
- en cualquier otro momento (y por cualquier motivo) avisándonos con un mes de antelación.

4.2. Nosotros podemos finalizar este Acuerdo:

- por cualquier motivo, avisándole con la antelación exigida por la ley (actualmente 2 meses);
- inmediatamente, por cualquiera de los motivos establecidos en los apartados 6.2 y 6.3 de las Condiciones generales.

5. Cancelar una transferencia de dinero

- 5.1. Normalmente, una vez que se ha hecho una transferencia de dinero no se puede cancelar y recuperar el dinero.
- 5.2. Debe ponerse en contacto con nosotros inmediatamente si cree que se ha cometido un error (por su parte o por la nuestra) al utilizar nuestros servicios de transferencia de dinero.
- 5.3. No tenemos la obligación de ayudarle a anular la transferencia, pero intentaremos ayudarle si podemos (o si nos lo exige la ley). Usted se compromete a ayudarnos en este propósito en la medida de lo posible.
- 5.4. Es posible que no podamos cancelar su transferencia de dinero aunque lo intentemos. Si este es el caso, no podremos devolverle el dinero. Es posible que, aun así, le cobremos unas Comisiones razonables por intentar cancelar la transferencia de dinero.

- 5.5. Si podemos devolverle el dinero, normalmente le reembolsaremos el importe que haya pagado para la transferencia de dinero, menos:
- las Comisiones que ya se hayan cobrado;
 - las comisiones razonables de localización, retirada o cancelación de la transferencia de dinero.
- 5.6. Si otro proveedor de servicios de pago nos informa de que alguien ha transferido dinero por error, estamos obligados a ayudarle a recuperar la transferencia. Si usted está de algún modo relacionado con el error, y no podemos recuperar este dinero, el proveedor de servicios de pago puede dar sus datos a la persona que envió accidentalmente este dinero. Esto es para ayudar a la persona a recuperar el dinero directamente de usted.
- 5.7. Si así lo solicitamos, y de acuerdo con la legislación, debe devolvernos inmediatamente (o a un tercero que elijamos) el dinero que transfiramos si, por ejemplo:
- Hemos realizado una transferencia de dinero por error.
 - Creemos razonablemente que usted u otra persona ha utilizado nuestros servicios de transferencia de dinero de una forma que no está permitida.
 - Creemos razonablemente que la transferencia de dinero está relacionada con actividades ilegales, fraudulentas o prohibidas (consulte el apartado 5 de las Condiciones generales) que haya llevado a cabo usted u otra persona.
 - Al utilizar el servicio de transferencia de dinero, ha incumplido este Acuerdo de cualquier otra forma.

6. Su derecho a devolución

- 6.1. En el apartado 4 de las Condiciones generales se establecen ejemplos de casos en los que podemos (y no podemos) devolverle el dinero. También es posible que no podamos devolverle el dinero si:
- la información que nos ha proporcionado es errónea (por ejemplo, los datos bancarios de la cuenta a la que quiere enviar el dinero son incorrectos);
 - no ha utilizado nuestros servicios de forma segura (por ejemplo, no ha mantenido a salvo sus credenciales de seguridad. Para más información, consulte el apartado 8 de las Condiciones generales);
 - nuestros servicios se utilizaron para enviar dinero fuera del Espacio Económico Europeo.
- 6.2. Toda solicitud de devolución debe hacerse:
- por escrito, a los datos de contacto que figuran en el apartado 8 de las presentes Condiciones jurisdiccionales;
 - en los 13 meses siguientes al pago del servicio con el que ha tenido un problema.

- 6.3. Si aceptamos devolverle el dinero, lo haremos lo antes posible. A excepción de los reembolsos efectuados de conformidad con el apartado 6 de las presentes Condiciones jurisdiccionales, le devolveremos:
- el importe del dinero (o su equivalente, como la recarga telefónica) que haya enviado o transferido;
 - las Comisiones que nos haya pagado a nosotros.
- 6.4. Si creemos que se ha producido algún fraude en relación con su uso de nuestros servicios o Canales, tendremos que investigarlo antes de devolverle el dinero. Una vez que lo hayamos hecho y determinemos que no hay pruebas de fraude, le devolveremos el dinero.

7. Cómo presentar una reclamación

- 7.1. Si tiene alguna reclamación, díganoslo e intentaremos solucionarlo. Puede enviarnos una reclamación poniéndose en contacto con nosotros por teléfono o correo postal utilizando los datos de contacto que figuran en el apartado 9 de las presentes Condiciones jurisdiccionales.
- 7.2. Investigaremos su reclamación lo antes posible. Intentaremos enviarle una respuesta definitiva en un plazo de 15 días. A veces nos puede llevar más tiempo tramitar su reclamación. Le comunicaremos si este es el caso en un plazo de 15 días y le enviaremos una respuesta definitiva en un plazo de 35 días laborables a partir de la fecha en que nos envíe su reclamación.
- 7.3. Si ha presentado una reclamación y no está conforme, puede remitirla al Servicio Belga del Defensor del Pueblo para Servicios Financieros («FOS») si vive en Bélgica. Para saber si tiene derecho a recurrir ante el FOS, póngase en contacto con ellos mediante:
- Email a ombudsman@ombudsfm.be.
 - Teléfono al +32 (0)2 545 77 70.
- 7.4. Si vive en otro país del Espacio Económico Europeo, puede remitir su queja a
- La plataforma de Resolución de litigios en línea en <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
- 7.5. También puede presentar una denuncia ante el Servicio Público de Economía, PYME, Trabajadores Autónomos y Energía («FOD Economie» / «SPF Economie»), City Atrium C, Rue du Progrès / Vooruitgangstraat, 50 - 1210 Bruselas, presentando una denuncia en este sitio web: <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/en/welcome>).

8. ¿Qué legislación se aplica a este Acuerdo y en qué casos se pueden emprender acciones legales?

- 8.1. Se aplicará la legislación belga al presente Acuerdo. Si desea presentar una reclamación contra nosotros ante los tribunales, puede hacerlo ante los tribunales de Bélgica.
- 8.2. Las leyes de otros países pueden aplicarse en ocasiones al uso de nuestros servicios (por ejemplo, las leyes locales pueden aplicarse al transferir recargas telefónicas a otro país).

9. Ponerse en contacto

- 9.1. Puede ponerse en contacto con nosotros utilizando los datos que figuran en la siguiente tabla.

Si utiliza servicios de nuestra marca WorldRemit, puede ponerse en contacto con nosotros:		Si utiliza servicios de nuestra marca Sendwave, puede ponerse en contacto con nosotros:	
En línea	A través de nuestra aplicación móvil WorldRemit o por el chat disponible en la página de contacto .	En línea	A través de nuestra aplicación móvil Sendwave o por el chat disponible en la página de contacto .
Por teléfono	A través de todos los números de teléfono disponibles en el sitio web de WorldRemit .	Por teléfono	A través de todos los números de teléfono disponibles en el sitio web de Sendwave .
Por correo postal	Rue du Commerce 31, Bruselas, 1000, Bélgica.	Por correo postal	Rue du Commerce 31, Bruselas, 1000, Bélgica.

- 9.2. Podrá seguir sus transacciones en las aplicaciones móviles de nuestra marca.
- 9.3. Podrá acceder a los registros que muestran cuáles de nuestros servicios ha utilizado y a cualquier información adicional, como nuestras Comisiones.

10. Idiomas

- 10.1. Este Acuerdo se ha redactado en inglés. Nos comunicaremos con usted en inglés (a menos que la ley exija lo contrario). Los clientes de WorldRemit disponen de una versión de las Condiciones en alemán, danés, español, francés, italiano y neerlandés. Los clientes de Sendwave tienen a su disposición una versión de las Condiciones en francés, italiano y español.

Apéndice 1: Cómo utilizar nuestros Canales

Introducción

Antes de poder prestar nuestros servicios, tendremos que comprobar su identidad. Para ello, necesitaremos:

- información personal sobre usted (como su nombre completo, dirección, fecha de nacimiento, número de teléfono y dirección de correo electrónico);
- documentos que nos ayuden a verificar su identidad (como su pasaporte o permiso de conducir).

También es posible que necesitemos comprobar los motivos por los que utiliza nuestros servicios. Debe facilitarnos toda la información que le pidamos al respecto.

Antes de que podamos ofrecerle nuestros servicios, tendrá que registrarse con nosotros creando una cuenta en nuestros Canales. Cuando se inscriba, recibirá información sobre cómo hacerlo.

Al registrarse en nuestros Canales o utilizar nuestros servicios, es importante que usted:

- Mantenga actualizada su información personal. Si cambia alguno de sus datos (por ejemplo, si cambia de dirección, especialmente si se traslada a otro país, o si cambia de número de teléfono), debe comunicárnoslo lo antes posible.
- Responda lo antes posible a nuestras solicitudes de información.
- Nos facilite toda la información sobre usted u otras personas que podamos necesitar para proporcionar nuestros servicios.
- Se asegure de que toda la información o documentos que nos facilite sean reales y exactos.

Cómo utilizaremos su información

Necesitamos recopilar y utilizar información sobre usted por diferentes motivos. Algunas de estas razones se explican en la siguiente tabla.

Razones para recopilar su información:	Ejemplos:
Para crear y gestionar su cuenta.	Necesitaremos sus datos personales (como su nombre, fecha y lugar de nacimiento) para crear su cuenta.
Para poder prestarle nuestros servicios.	Necesitaremos información sobre su cuenta bancaria, tarjeta de débito o tarjeta de crédito para procesar una solicitud de pago.
Para cumplir nuestras obligaciones legales y reglamentarias.	Necesitaremos información sobre su identidad, como una copia de su documento de identidad y un comprobante de domicilio, para evitar el fraude y el blanqueo de dinero.

También podremos compartir su información con nuestros terceros de confianza para estos fines. Encontrará más detalles sobre la información que conservamos y cómo podemos utilizarla en nuestra [Política de privacidad de WorldRemit](#) y en nuestra [Política de privacidad de Sendwave](#).