

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, 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:
Nuestra de WorldRemit Política de privacidad Nuestra de Sendwave Política de privacidad	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»?

Entre las actividades prohibidas se incluyen, por ejemplo, actividades relacionadas con drogas, pistolas u otras armas, actividades ilegales, servicios o contenidos para adultos, servicios de citas en línea, criptomonedas, juegos de azar y cualquier otra cosa 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.

<u>Debe</u> utilizar nuestros Canales y servicios:	<u>No debe</u> utilizar nuestros Canales y servicios:
<ul style="list-style-type: none">● 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 podamos darle para ofrecer nuestros servicios).	<ul style="list-style-type: none">● 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 introduciendo virus en nuestros sistemas).

<ul style="list-style-type: none"> ● 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 comenzar a utilizar nuestros Canales [aquí](#);
- sobre nuestros servicios (y cómo usarlos) en los Términos específicos del servicio y en [las páginas de preguntas frecuentes de WorldRemit](#) o en [las páginas de preguntas frecuentes de Sendwave](#).

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 el reembolso, 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 reembolso 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 transfiera 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 usted o nosotros 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 beneficien.	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	Estamos legalmente obligados a cambiar la forma en que verificamos su identidad.

directrices o la decisión de un tribunal o regulador.	
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.	Debería dejar de utilizar nuestros servicios.

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.	
---	--

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 de WorldRemit](#) o [Preguntas frecuentes de Sendwave](#) 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 nuestra de WorldRemit [Política de privacidad](#) y nuestra de Sendwave [Política de privacidad](#). 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 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. Puedes consultar más información sobre nuestros servicios de transferencia de dinero en nuestras [páginas de preguntas frecuentes de WorldRemit](#) o en las [páginas de preguntas frecuentes de Sendwave](#).

- 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:
	<p>En relación con usted, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nombre completo ● Fecha de nacimiento ● Lugar de nacimiento ● Dirección física ● Número de cuenta u otro número de referencia (cuando sea aplicable)
<p>Transferencia bancaria</p>	<p>En relación con el Destinatario, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nombre completo ● Nombre del banco ● Nombre de la sucursal y código ● Número de cuenta y código de clasificación ● Tipo de cuenta ● IBAN y BIC (o número SWIFT). ● Motivo del envío
<p>Retiro de efectivo / Dinero móvil</p>	<p>En relación con el Destinatario, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 de que finalice el 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 de que finalice el siguiente día laborable.
Transferencias a cuentas fuera del EEE. Transferencias en moneda de un país que no pertenezca al EEE.	Normalmente, poco después de que confirmemos la transacción. En la mayoría de los casos, al final del siguiente día laborable tras haber solicitado la transferencia de dinero y de que hayamos confirmado la transacción. 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 obtener más información sobre los plazos, consulte nuestras [páginas de preguntas frecuentes de WorldRemit](#) o las [páginas de preguntas frecuentes de Sendwave](#).

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 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. Hay una diferencia entre el tipo de cambio al que compramos monedas y el tipo de cambio que le proporcionamos a usted. Normalmente ganamos algo de dinero con la conversión.
- 3.4. Es posible que se produzcan retrasos o cargos adicionales, o que terceros impongan impuestos que escapen a nuestro control.
- 3.5. Nuestras comisiones y tipos de cambio 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 reembolsos

- 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 al enviar usted 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 reembolsos

- 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

Estados Unidos

1. A quiénes se aplica este apartado

- 1.1. Este apartado se le aplica a usted si reside habitualmente en EE. UU. o en una instalación militar de EE. UU., o si financia nuestros servicios con una cuenta bancaria de EE. UU. o una tarjeta de crédito/débito emitida por un banco de EE. UU.

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

Entre las marcas WorldRemit y Sendwave, y usted, que reside en:	Este Acuerdo se celebrará con (o sus sucesores y cesionarios):	Domicilio social de la entidad:	Información normativa sobre la entidad:
Estados Unidos	WorldRemit Corp.	100 Hano St Suite 9 Boston, MA 02134 EE. UU.	WorldRemit Corp es un transmisor de dinero con licencia estatal de EE. UU. (n.º NMLS 1179663) y registrada como empresa de servicios monetarios en la Red de Vigilancia de Delitos Financieros (FinCEN). Consulte la liste completa de nuestras licencias estatales aquí .

3. Proceso de consentimiento mediante firma electrónica

- 3.1. Cuando acepte las Condiciones, también se le pedirá que dé su consentimiento para recibir información electrónicamente. El proceso se puede ver aquí para [WorldRemit](#) y aquí para [Sendwave](#).

4. Nuestra responsabilidad con usted

- 4.1. De acuerdo con la legislación, por cada transacción que realice a través de nuestros servicios (por ejemplo, por cada transferencia de dinero que envíe), la cantidad máxima que podrá reclamarnos se limitará normalmente a nuestras Comisiones o, en caso de error por nuestra parte, al importe total que haya pagado o al importe necesario para corregir el error. Sin embargo, nada de lo dispuesto en este Acuerdo limita los recursos monetarios a los que usted tiene derecho en virtud de 15 U.S.C. § 1693m(a), u otra ley aplicable.

5. Cambios que podemos realizar en este Acuerdo

- 5.1. Los cambios en las Comisiones que le comuniquemos en nuestras Condiciones específicas del servicio se realizarán de conformidad con estas disposiciones.
- 5.2. Para el resto de cambios, podemos realizarlos sin previo aviso (a menos que la ley exija lo contrario). Algunas de los motivos por los que realizamos estas modificaciones se explican en la tabla del apartado 7 de las Condiciones generales. Los cambios entrarán en vigor a partir de la fecha en que se efectúen (pero no modificarán el Acuerdo en virtud del cual usted utilizaba anteriormente nuestros servicios). El hecho de continuar utilizando nuestros servicios se considerará una aceptación de las nuevas Condiciones.

6. Finalización del presente Acuerdo

- 6.1. Puede finalizar este Acuerdo por cualquier motivo y en cualquier momento poniéndose en contacto con nosotros en línea, por teléfono, por correo electrónico o por correo postal utilizando los datos de contacto que figuran en el apartado 9 de estas Condiciones jurisdiccionales.
- 6.2. Podemos finalizar este Acuerdo a nuestra entera discreción:
 - por cualquier motivo, siempre y cuando lo notifiquemos por escrito con un día de antelación mediante correo postal o electrónico;
 - inmediatamente, por cualquiera de los motivos establecidos en los apartados 6.2 y 6.3 de las Condiciones generales.

7. Cancelación de transferencias de dinero y reembolsos

- 7.1. Póngase en contacto con nosotros lo antes posible si desea anular una transferencia de dinero. Es posible que pueda beneficiarse de los derechos de reembolso que establece la ley. Puede solicitar un reembolso poniéndose en contacto con nosotros por teléfono o correo electrónico a través de los datos de contacto que figuran en el apartado 9 de las presentes Condiciones jurisdiccionales.
- 7.2. Puede anular una transferencia de dinero internacional de más de 15 USD y obtener un reembolso completo en los 30 minutos siguientes al pago, a menos que los fondos ya se hayan recogido o depositado.

7.3. De acuerdo con la legislación, si solicita anular una transferencia de dinero transcurridos 30 minutos desde el pago, podemos acordar anular la transacción y reembolsarle el importe de la siguiente forma:

- Si el dinero enviado aún no se ha ingresado o no está a disposición del destinatario cuando recibamos su solicitud de cancelación, le devolveremos el importe que haya pagado por la transferencia de dinero, menos las Comisiones que ya le hayamos cobrado.
- Si el dinero enviado ya se ha depositado o está disponible, intentaremos recuperar el pago, pero es posible que no podamos hacerlo.
- Si el dinero enviado ya se ha depositado o está a disposición del destinatario cuando recibamos su solicitud de anulación, es posible que no podamos anular la transferencia y reembolsarle el importe.

7.4. 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:

- Realizamos 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.

7.5. De acuerdo con la legislación, si podemos cancelar su solicitud de transferencia de dinero, le reembolsaremos el importe en un plazo de 3 días laborables desde que recibamos su solicitud de cancelación.

8. Cómo preguntar, reclamar o informar de un error

8.1. Si tiene alguna pregunta o queja, cree que hay un error en una transacción o necesita una documentación determinada, póngase en contacto con nosotros e intentaremos resolver el problema. Puede ponerse en contacto con nosotros en línea, por teléfono, por correo electrónico o por correo postal utilizando los datos de contacto que figuran en el apartado 9 de estas Condiciones jurisdiccionales.

8.2. *Condiciones especiales para las transferencias de dinero internacionales.* Si cree que se ha producido un error con su transferencia de dinero internacional, debe ponerse en contacto con nosotros en un plazo de 180 días a partir de la fecha prevista en la que los fondos estarían a disposición del destinatario. Cuando lo haga, facilítenos:

- su nombre y dirección;
- el número de teléfono;

- el error o problema de la transferencia, y por qué cree que es un error o problema;
- el nombre de la persona que recibe los fondos y, si lo conoce, su número de teléfono o dirección;
- la cantidad en dólares de la transferencia;
- el código o número de confirmación de la transacción.

Determinaremos si se ha producido un error en un plazo de 90 días desde que se puso en contacto con nosotros y corregiremos cualquier error lo antes posible. Le informaremos de los resultados en un plazo de tres días hábiles después de completar nuestra investigación. Si determinamos que no ha habido ningún error, o si el error es de un tipo o importe distinto al que usted comunicó, le daremos una explicación por escrito. Puede solicitar copias de la documentación en la que nos basamos para tomar la decisión.

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

- 9.1. La interpretación y aplicación del presente Acuerdo se rige por la legislación del Estado de Delaware. Todo ello sin tener en cuenta los principios de conflicto de leyes por los que se podría aplicar la ley de cualquier otra jurisdicción. Las partes aceptan que cualquier litigio derivado del presente Acuerdo solo podrá someterse a los tribunales estatales o federales del Estado de Delaware.
- 9.2. La legislación federal y 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).

10. Ponerse en contacto

- 10.1. 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	+1 701 51 54355

Por correo electrónico	transactionhelp@worldremit.com	Por correo electrónico	help@sendwave.com
Por correo postal	100 Hano St Suite 9 Boston, MA 02134 EE. UU.	Por correo postal	100 Hano St Suite 9 Boston, MA 02134 EE. UU.

11. Idiomas disponibles

- 11.1. Este Acuerdo se ha redactado en inglés. Nos comunicaremos con usted en inglés (a menos que la ley exija lo contrario). Existen versiones de las Condiciones de WorldRemit en español y francés. Existen versiones de las Condiciones de Sendwave en español, portugués, italiano y francés.

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.
- Facilítenos toda la información sobre usted u otras personas que podamos necesitar para proporcionar nuestros servicios.
- Asegúrese 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 de WorldRemit [Política de privacidad](#) y nuestra de Sendwave [Política de privacidad](#).