

Términos y condiciones del usuario de WorldRemit Corp.

Estos Términos y condiciones del usuario (**«Acuerdo del usuario»**) son efectivos a partir del 19 de diciembre de 2024. Este Acuerdo del usuario es un contrato entre usted y nosotros. En él se describen los términos y condiciones a los que estará sujeto cuando utilice los servicios accesibles en nuestros Canales, incluyendo la aplicación móvil de WorldRemit y de Sendwave. (**«Servicios»**). No utilice los Servicios si no acepta el presente Acuerdo del usuario. Al utilizar los Servicios, usted acepta los términos y condiciones de dicho Acuerdo.

Puede consultar y descargar una copia de este Acuerdo del usuario en cualquier momento a través de la aplicación móvil de WorldRemit o de Sendwave. También puede ponerse en contacto con nosotros para obtener una copia de este Acuerdo del usuario; la información de contacto se indica en la sección 15.9.

Tal y como se utilizan en este Acuerdo del usuario, los términos **«WorldRemit»**, **«nosotros»**, **«nos»**, y **«nuestro»** se refieren a WorldRemit Corp., una corporación de Delaware, junto con sus empleados, directores, sucesores y cesionarios. Los términos **«usted»** y **«su»** se refieren a usted como usuario de los Servicios. El término **«Zepz»** se refiere, según el contexto, a la marca WorldRemit, a la marca Sendwave o a ambas marcas.

Este Acuerdo del usuario está organizado en dos partes. En la parte 1 se describen los términos y condiciones generales aplicables al uso que usted pueda hacer de cualquiera de los Servicios. La parte 2 describe los términos y condiciones específicos que son aplicables al uso que usted pueda hacer de un Servicio específico, tal y como se describe en dicha Parte con más detalle.

Además de este Acuerdo del usuario, también debe leer y cumplir lo que se indica a continuación:

- [La Política de privacidad de Zepz](#) (este documento describe cómo tratamos los datos personales que recopilamos sobre usted o que usted nos facilita);
- [La Política de cookies de WorldRemit](#) (este documento proporciona información sobre «cookies», rastreadores y otras tecnologías similares utilizadas en nuestros Canales);
- [La Política de entrega de comunicaciones electrónicas de Zepz](#); y
- [La página de Preguntas frecuentes](#) en la Aplicación móvil de WorldRemit (que proporcionan respuestas a preguntas frecuentes de los miembros).

PARTE 1: TÉRMINOS GENERALES

Sección 1. Definiciones

Los términos en mayúsculas que no se definen de otro modo en este Acuerdo del usuario tienen los siguientes significados:

- **«Cuenta»** se refiere a una cuenta que le proporcionamos a través de la cual puede obtener uno o más de nuestros Servicios.
- **«Aplicación móvil»** se refiere a una aplicación móvil utilizada para ofertar nuestros Servicios.
- **«Día hábil»** se refiere a los días de lunes a viernes, excluidos los días festivos en Estados Unidos.

- **«Canal»** se refiere a cualquier sitio web, aplicación móvil o interfaz utilizada para ofrecer nuestros Servicios.
- **«Socio de desembolso»** se refiere a un tercero que desembolsará fondos y gestionará otros servicios en el país de los Destinatarios para completar una Transferencia.
- **«Tipo de cambio»** se refiere al precio de la moneda de un país comparado con el de la de otro en el momento pertinente para el par de divisas correspondiente (por ejemplo, GBP a EUR) que ofrecemos para una transacción específica y que determinamos basándonos en los tipos de cambio del banco central y del mercado.
- **«Comisiones»** se refiere a las comisiones y cargos que le cobramos por el uso de nuestros Servicios.
- **«Servicios de transferencia de dinero»** tiene el significado que se le da y que se describe con más detalle en la Parte 2 de la Sección 1, más adelante.
- **«Instrumento de pago»** es un instrumento como, por ejemplo una tarjeta de débito o crédito, una cuenta bancaria o una aplicación móvil, utilizado para realizar un pago en su Cuenta.
- **«Monto de entrega»** es el monto entregado al Destinatario.
- **«Destinatario»** es una persona que recibe dinero enviado por un Remitente mediante el Servicio de transferencia de dinero.
- **«Aplicación móvil del destinatario»** es una aplicación móvil a través de la cual un Destinatario autorizado puede, entre otras cosas, obtener los fondos que usted le envíe.
- **«Normativa E»** es la normativa de 12 C.F.R. Parte 1005, incluidos sus apéndices y suplementos, que aplica la Ley de transferencia electrónica de fondos en los Estados Unidos de América.
- **«Remitente»** es un miembro de WorldRemit que puede utilizar el Servicio de transferencia de dinero para enviar dinero.
- **«Proveedor de servicios»** es un tercero que usted o WorldRemit, según el contexto, utiliza en relación con los Servicios, como, por ejemplo, el emisor de su Instrumento de pago, un proveedor de servicios de internet, un fabricante de dispositivos móviles y operador de red, nuestros socios de distribución, etc.
- **«Monto de transacción»** es el monto en dólares estadounidenses que el Remitente proporciona a WorldRemit para su transmisión al Destinatario.
- **«Transferencia»** es la orden de un Remitente de enviar dinero a través del Servicio de transferencia de dinero.

Sección 2. Requisitos para acceder a los Servicios

2.1 Edad y capacidad. Usted debe tener al menos dieciocho (18) años para crear una Cuenta o para acceder o utilizar los Servicios o Canales, a menos que la legislación aplicable exija que sea mayor, en cuyo caso, deberá tener al menos la edad exigida por la legislación aplicable. Usted debe tener la capacidad de formalizar contratos legalmente vinculantes en virtud de la legislación aplicable. Pueden aplicarse otras restricciones.

2.2 Otros. Usted no puede enviar ni recibir una transacción en nombre de otra persona.

2.3. Solo residentes en EE. UU. Los Servicios están disponibles únicamente para los residentes en Estados Unidos, incluidos los residentes en instalaciones militares estadounidenses.

2.4 Oferta y aceptación. Si envía una transacción, está solicitando que la procesemos, y nosotros podemos aceptar o rechazar dicha solicitud a nuestra entera discreción.

2.5 Múltiples cuentas. Usted solo puede tener una Cuenta activa. Si determinamos que está utilizando varias cuentas, nos reservamos el derecho a fusionar, suspender o cancelar una o más de sus Cuentas o a limitar, suspender o cancelar su uso de los Servicios.

Sección 3. Restricciones de los Servicios.

3.1 General. Podemos rechazar cualquier transacción o limitar el monto a transferir, ya sea por transacción o de forma agregada. Estos límites pueden imponerse a una Cuenta individual. Nos reservamos el derecho a modificar o interrumpir en cualquier momento la totalidad o parte de los Servicios.

3.2 Retrasos. Su transacción puede retrasarse debido a nuestro trabajo para verificar su identidad y validar sus Instrumentos de pago, así como para cumplir la legislación o gestionar nuestro riesgo financiero. Usted puede tener derecho a una devolución en determinadas circunstancias, y puede cancelar su transacción en cualquier momento mientras esté pendiente.

3.3 Transacciones comerciales. Solo debe utilizar los Servicios para enviar dinero a personas conocidas o de confianza, aunque el Servicio permita transacciones con fines comerciales, como el pago de facturas de servicios.

Usted acepta que si usa los Servicios para pagar bienes y servicios lo hace por su cuenta y riesgo. No nos responsabilizamos de la calidad ni de la entrega de ningún bien o servicio que usted pague utilizando los Servicios, ni nos responsabilizamos ante terceros de ninguna pérdida en la que estos puedan incurrir como resultado del uso que usted haga de cualquiera de nuestros Servicios.

3.4 Uso no permitido. Usted no puede utilizar los Servicios infringiendo este Acuerdo del usuario o las leyes, normas o reglamentos aplicables. El uso de los Servicios para cualquiera de los siguientes fines constituye una infracción del presente Acuerdo del usuario: trata de seres humanos, materiales de contenido sexual o servicios para adultos, citas, romances, estafas con anticipos o inversiones, apuestas, negociación con activos de criptomonedas, fraude, blanqueo de dinero, financiación de organizaciones terroristas o compra o venta de tabaco, parafernalia relacionada con el tabaco, armas de fuego, medicamentos con receta u otras sustancias controladas. Si utiliza los Servicios para cualquier actividad ilegal, WorldRemit se reserva el derecho a denunciarle ante las fuerzas de seguridad y a adoptar otras medidas que considere oportunas en cumplimiento de la legislación aplicable.

3.5 Inelegibilidad. Podemos rechazar transacciones de determinados Remitentes y Destinatarios incluidos en la lista de ciudadanos especialmente designados, la lista de países y territorios no cooperadores y otras listas publicadas por diferentes organismos gubernamentales y organizaciones internacionales.

3.6 No se permiten cambios. Por lo general, no le permitimos cambiar los detalles de su transacción una vez que ésta nos ha sido enviada para su procesamiento. Es su responsabilidad asegurarse de que los datos de la transacción sean correctos.

3.7 Actividades restringidas. En relación con su uso de uno o más de nuestros Canales o de los Servicios, o en el curso de sus interacciones con WorldRemit o con cualquier usuario de otro tercero con respecto a nuestros Servicios, usted no podrá:

- (a) incumplir este Acuerdo del usuario ni ningún otro acuerdo entre usted y WorldRemit;

- (b) proporcionar información falsa, incorrecta o engañosa;
- (c) negarse a colaborar en una investigación o a confirmar su identidad;
- (d) utilizar un proxy anonimizador; ni
- (e) utilizar ningún dispositivo automático, ni proceso manual, para controlar, acceder a, o copiar nuestro sitio web o nuestra aplicación móvil.

Sección 4. Cómo y por qué recopilamos información personal

4.1 Política de privacidad. Al aceptar este Acuerdo del usuario, reconoce y acepta nuestra Política de privacidad de WorldRemit, que está disponible [aquí](#).

4.2 Programa de identificación de miembros. De acuerdo con las leyes, normas y reglamentos aplicables, obtenemos, verificamos y registramos información sobre usted. Podemos pedirle que nos proporcione información de identificación personal no pública. También podemos obtener legalmente información sobre usted de otras fuentes sin su conocimiento, incluida la información de identificación no personal que podamos obtener mientras visita o utiliza nuestro sitio web o aplicación móvil. Para más información, consulte nuestra Política de privacidad de WorldRemit.

4.3 Divulgaciones. Podemos proporcionar a terceros, incluidas autoridades gubernamentales, organismos encargados de hacer cumplir la ley y nuestros Socios de desembolso, información sobre usted y sus transacciones. Para más información sobre nuestras prácticas de divulgación, consulte nuestra Política de privacidad de Zepz [aquí](#).

4.4 Verificación de información. Usted nos autoriza a realizar cualquier consulta, a usted o a terceros, que consideremos razonable o necesaria para validar la información que nos facilite. Esto puede incluir solicitarle información adicional, pedirle que tome medidas para confirmar la propiedad de su dirección de email o instrumentos financieros, y verificar su información con bases de datos de terceros o a través de otras fuentes.

Sección 5. Abrir una Cuenta

5.1 Completar su perfil. Para utilizar nuestros Servicios, debe crear y completar su perfil, en el que almacenaremos determinada información sobre usted (un «Perfil»). Utilizaremos la información de su Perfil para determinar si cumple los requisitos para abrir una Cuenta y utilizar nuestros Servicios, evaluando posibles fraudes y otros riesgos si utiliza nuestros Servicios. Usted es responsable de que su dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono y otra información de contacto sea completa, exacta y se mantenga actualizada en su Perfil. Para completar su Perfil, debe: (a) aceptar este Acuerdo del usuario; (b) tener al menos 18 años; (c) vivir en Estados Unidos o en una instalación militar estadounidense; (d) proporcionarnos información completa, exacta y veraz sobre usted y sobre cómo utilizará nuestros Servicios (incluidos los documentos que podamos solicitar razonablemente); (e) crear una contraseña, un número de identificación personal u otras credenciales de seguridad («Credenciales de seguridad») y completar todas las tareas de registro; (f) completar los requisitos de elegibilidad u otras acciones que nosotros y nuestros Proveedores de servicios o los suyos puedan necesitar para permitirle acceder a, y utilizar, los Servicios; y (g) descargar nuestra Aplicación móvil.

5.2 Miembros actuales. Si usted ya es miembro, al suscribir este Acuerdo del usuario nos autoriza a utilizar la información de su perfil actual, incluida la información sobre el método del Instrumento de pago, para ayudarle a completar su Perfil.

5.3 Apertura de cuenta. Si cumple nuestros requisitos de elegibilidad y todos los términos y condiciones de este Acuerdo del usuario, su Cuenta se abrirá. Podrá acceder a su Cuenta a través de nuestra Aplicación móvil o de otros Canales disponibles.

5.4 Extractos de la Cuenta. Desde la Aplicación móvil puede acceder en cualquier momento al registro de las transacciones realizadas en su Cuenta.

Sección 6. Corrección de errores

6.1 ¿Qué es un Error? En general, un «Error» se considera, entre otros, cada uno de los siguientes:

- Una transacción no autorizada.
- Un retiro de dinero o un ingreso realizados erróneamente en su Cuenta, o una transacción que se registra indebidamente en su Cuenta.
- El abono o cargo de algún monto incorrecto en su Cuenta.
- Una transacción que falta o no está debidamente identificada en el extracto de su Cuenta.
- Un error informático o matemático que hayamos cometido en relación con su Cuenta.
- Usted solicita un recibo o documentos de la Cuenta que estamos obligados a facilitarle.
- Usted solicita información adicional o aclaraciones relativas a una transferencia hacia o desde su Cuenta, incluida una solicitud que realice para determinar si se ha producido un error.
- Usted solicita documentación u otra información, a menos que se trate de un duplicado con fines fiscales o para el mantenimiento de registros.

Además de los Errores descritos anteriormente, usted tiene derechos específicos a la corrección de errores con respecto a nuestros Servicios de transferencia de dinero, que se describen en la Parte 2 de la Sección 1.14 a continuación.

6.2 Corrección de errores. En caso de Errores o preguntas sobre sus transferencias electrónicas, póngase en contacto con nosotros lo antes posible. A continuación encontrará la información de contacto de cada marca y de nuestros productos, así como información importante relativa a los plazos y la información que debe facilitarnos:

Producto	Plazo para la corrección de Errores	Datos de contacto
Billetera digital de prepago	Póngase en contacto con nosotros lo antes posible si cree que su extracto o recibo es incorrecto o si necesita más información sobre alguna de las transferencias que figuran en el extracto o recibo. Debemos tener noticias suyas en un plazo máximo de sesenta (60) días a partir del envío del PRIMER extracto de Cuenta en el que haya aparecido el problema o Error. Debe tener	<u>Si se trata de WorldRemit:</u> Por teléfono +1 202 580 0383 (número de teléfono de pago) o +1 855 383 7579 (número gratuito)

	preparada y comunicarnos la siguiente información. (a) Su nombre y número de Cuenta o dirección de email. (b) La descripción del Error o la transferencia sobre la que tenga dudas, y una explicación lo más clara posible de por qué cree que se trata de un Error o por qué necesita más información. (c) El monto en dólares del presunto Error. Si nos comunica esta información verbalmente, podemos requerir que nos envíe su reclamación o pregunta por escrito en un plazo de diez (10) días hábiles. Determinaremos si se ha producido un Error en un plazo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha en que nos lo comunique y corregiremos todos los Errores rápidamente. No obstante, si necesitamos más tiempo, podemos tardar hasta cuarenta y cinco (45) días en investigar su reclamación o pregunta. Si decidimos hacerlo, le abonaremos en su cuenta el monto que usted considere erróneo en un plazo de diez (10) días hábiles para que pueda disponer del dinero durante el tiempo que tardemos en completar nuestra investigación. Si le pedimos que presente su reclamación o pregunta por escrito y no la recibimos en un plazo de diez (10) días hábiles, es posible que no hagamos el abono en su Cuenta. En caso de Errores relacionados con Cuentas nuevas, puntos de venta o transacciones iniciadas en el extranjero, podemos tardar hasta noventa (90) días en investigar su reclamación o pregunta. En el caso de Cuentas nuevas, podemos tardar hasta veinte (20) días hábiles en abonar en su cuenta el importe que considere erróneo. Le informaremos de los resultados en un plazo de tres días hábiles después de completar nuestra investigación. Si consideramos que no ha habido ningún error, le enviaremos una explicación por	Por correo postal: WorldRemit Corp, 2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, DE 19703 EE. UU. <u>Si se trata de Sendwave:</u> Por teléfono: +1 701 515 4355 Por correo postal WorldRemit Corp, 2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, DE 19703 EE. UU.
--	--	---

	escrito. Puede solicitar copias de los documentos que hemos utilizado en nuestra investigación.	
Todas las demás transacciones	Si cree que se ha producido un Error, debe ponerse en contacto con nosotros en un plazo de 180 días a partir de la fecha en la que prometimos que los fondos se pondrían a disposición del destinatario. Cuando lo haga, indíquenos: • su nombre y dirección; • número de teléfono; • el Error o problema con la transferencia, y por qué cree que es un Error o problema; • el nombre del Destinatario de los fondos y, si lo conoce, su número de teléfono o dirección; • el monto en dólares de la transferencia; y • 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 todos los Errores lo antes posible. Le informaremos de los resultados en un plazo de tres días hábiles después de completar nuestra investigación. Si consideramos que no ha habido ningún Error, o si el Error es de un tipo o monto distinto al que usted comunicó, le daremos una explicación por escrito. Puede solicitar copias de la documentación en la que nos basamos para tomar esta decisión.	<u>Si se trata de WorldRemit:</u> En línea A través de nuestra aplicación móvil de WorldRemit o del chat disponible en la página de contacto. Por teléfono A través de todos los números de teléfono disponibles en nuestro sitio web de WorldRemit. Por correo postal 100 Hano St Suite 9 Boston, MA 02134 EE. UU. <u>Si se trata de Sendwave:</u> En línea A través de nuestra aplicación móvil de Sendwave o del chat disponible en la página de contacto. Por teléfono +1 701 515 4355 Por correo postal 100 Hano St Suite 9 Boston, MA 02134 EE. UU.

Sección 7. Propiedad intelectual de WorldRemit

Usted reconoce que el Servicio, incluidos el contenido de nuestro sitio web, la Aplicación móvil, texto, gráficos, logotipos e imágenes, así como todos los demás derechos de autor, marcas comerciales,

logotipos y nombres de productos y servicios de WorldRemit son propiedad exclusiva nuestra o de una de nuestras filiales (la «**Propiedad intelectual de WorldRemit**»).

Usted se compromete a no mostrar, utilizar, copiar o modificar la Propiedad intelectual de WorldRemit de ninguna forma distinta a la permitida por este Acuerdo del usuario para que usted pueda utilizar los Servicios. Usted únicamente tiene autorización para ver y conservar una copia de las páginas de nuestro sitio web y de la Aplicación móvil para su uso personal y no comercial. Asimismo, usted se compromete a no: (a) utilizar ningún robot, rastreador, extractor u otro dispositivo automatizado para acceder a los Servicios; (b) eliminar ni alterar ningún aviso o leyenda de autor, marca comercial u otro aviso de propiedad que aparezca en este sitio web (o en sus páginas impresas); o (c) infringir la Propiedad intelectual de WorldRemit o los derechos de autor, patentes, marcas comerciales, secretos comerciales u otros derechos de propiedad intelectual, ni los derechos de publicidad o privacidad de terceros.

Si usted nos proporciona sugerencias, comentarios, críticas o aportaciones («**Comentarios**») en relación con nuestros Servicios, nosotros y nuestras filiales poseeremos todos los derechos, títulos e intereses sobre dichos Comentarios, incluso si usted los ha designado como confidenciales. Nosotros y nuestras filiales tendremos derecho a utilizar los Comentarios sin restricciones, incluso con fines comerciales o de marketing. Usted nos cede todos los derechos, títulos e intereses sobre los Comentarios y se compromete a proporcionarnos toda la asistencia que podamos necesitar para documentar, perfeccionar y mantener nuestros derechos sobre los Comentarios. A estos efectos, la palabra «ceder» es un término jurídico que significa transferir legalmente el beneficio, como, por ejemplo, que usted nos transfiera legalmente el beneficio de los Comentarios.

Sección 8. Exención de garantías

Hacemos esfuerzos razonables para asegurar que las transacciones se procesen de manera oportuna, pero no nos comprometemos ni ofrecemos garantías con respecto al tiempo necesario para completar el procesamiento ni a nuestra capacidad para procesar con éxito ninguna solicitud de transacción. Los Servicios dependen de muchos factores que escapan a nuestro control. Sus derechos con respecto a las garantías pueden variar de un estado a otro, y usted puede tener derecho a una devolución como se describe expresamente en este documento. De acuerdo con la legislación federal, si el Monto de entrega no está disponible para el Destinatario en la fecha de disponibilidad que aparece en el recibo de la transacción, puede utilizar el proceso de corrección de errores descrito en la Sección 6 para notificarnos el problema y puede tener derecho a una compensación en virtud de la legislación federal, incluida la devolución de nuestras Comisiones.

Tomamos medidas para proteger sus datos personales, pero no podemos garantizar que terceros no autorizados no puedan eludir esas medidas y acceder a sus datos personales. Cualquier dato personal que nos facilite será por su cuenta y riesgo.

No somos responsables de ningún virus o tecnología dañina que pueda afectar a nuestro sitio web, Aplicación móvil o Servicios.

Sección 9. Responsabilidad por transacciones no autorizadas.

9.1 Para protegerse de actividades no autorizadas en su Cuenta, debe conectarse periódicamente a ella y revisar su historial de transacciones y sus extractos, y no debe compartir nunca sus Credenciales de seguridad ni ninguna contraseña de un solo uso con nadie. Tanto su historial de transacciones como sus

extractos de Cuenta están disponibles en la Aplicación móvil, y puede ponerse en contacto con el servicio de Atención al cliente para que le ayuden a acceder a una copia de su historial de transacciones y extractos de Cuenta. Los recibos de las transacciones también se pueden encontrar en la Aplicación móvil. Le notificaremos cada transacción a través de la Aplicación móvil. Debe habernos proporcionado al menos un método válido de comunicación para utilizar la Aplicación móvil, y es su responsabilidad asegurarse de que sus preferencias de comunicación se mantengan actualizadas. Revise estas notificaciones de transacciones para asegurarse de que ha autorizado cada una de ellas y de que se hayan completado correctamente.

9.2 Por ley, se le ofrecen ciertas protecciones en relación con la actividad no autorizada en su Cuenta. Le proporcionaremos ciertas protecciones siempre que colabore con nosotros y siga los procedimientos descritos a continuación.

9.3 ¿Qué es una Transacción no autorizada? Una «Transacción no autorizada» se produce cuando se envía dinero desde su Cuenta sin que usted lo haya autorizado y que no le haya beneficiado. Por ejemplo, si alguien roba u obtiene fraudulentamente sus Credenciales de seguridad (o las Credenciales de seguridad de su Destinatario autorizado), utiliza las Credenciales de seguridad para acceder a los fondos de su Cuenta y envía un pago utilizando esos fondos, se habrá producido una Transacción no autorizada.

9.4 ¿Qué Transacción no se considera no autorizada? No se considera una Transacción no autorizada que usted autorice a alguien a utilizar su Cuenta dándole su información de inicio de sesión y esa persona abuse de la autorización que usted le ha dado. Usted es responsable de las transacciones realizadas en esta situación.

9.5 Notificar una Transacción no autorizada. Si cree que ha perdido o le han robado sus datos de inicio de sesión, póngase en contacto inmediatamente con el servicio de Atención al cliente a través de la Aplicación móvil o:

si se trata de WorldRemit, llámenos al +1 202 580 0383 (número de teléfono de pago) o al +1 855 383 7579 (teléfono gratuito);

si se trata de Sendwave, llámenos al +1 701 515 4355, o bien escriba a WorldRemit Corp, 2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, DE 19703, EE. UU.

Si cree que se ha realizado una transferencia electrónica de fondos sin su permiso utilizando los datos de su Cuenta o por otros medios, comuníquenoslo lo antes posible. Así ayudará a evitar más pérdidas. La mejor forma de minimizar las pérdidas es hacerlo por teléfono o mediante la Aplicación móvil. Si el extracto de su Cuenta muestra transferencias que usted no ha realizado, incluidas las efectuadas con tarjeta, código u otros medios, comuníquenoslo de inmediato. Si no nos lo comunica en el plazo de sesenta (60) días desde que se puso a su disposición el extracto, es posible que no recupere el dinero que haya perdido pasados los sesenta (60) días si podemos demostrar que habríamos impedido que alguien se llevara el dinero si nos lo hubiera comunicado a tiempo.

Sección 10. Transferencias preautorizadas

10.1 Derecho a suspender el pago y procedimiento para hacerlo. Si nos ha indicado previamente que realicemos pagos periódicos con cargo a su cuenta, puede suspender cualquiera de estos pagos.

Para contactar con WorldRemit, llámenos al +1 202 580 0383 (número de teléfono de pago) o al +1 855 383 7579 (teléfono gratuito), o bien envíenos un correo electrónico a transactionhelp@worldremit.com.

Si se trata de Sendwave, llámenos al +1 701 515 4355 o envíenos un correo electrónico a help@sendwave.com, o bien escriba a WorldRemit Corp, 2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, DE 19703, EE. UU.

Póngase en contacto con nosotros con tiempo suficiente para que recibamos su solicitud como mínimo 3 días hábiles antes de la fecha prevista para el pago. Si llama por teléfono, también podemos requerirle que presente su solicitud por escrito y nos la haga llegar en un plazo de 14 días a partir de su llamada. Podremos cobrarle una comisión por cada orden de suspensión de pago que nos dé.

10.2 Notificación de variación de los montos. Si el monto de estos pagos periódicos puede variar, le comunicaremos 10 días antes de cada pago cuándo se efectuará y cuál será su monto. (En su lugar, puede optar por recibir este aviso solo cuando el pago difiera en más de un monto determinado del pago anterior o cuando el monto quede fuera de ciertos límites que usted fije.)

10.3 Responsabilidad por no suspender el pago de una transferencia preautorizada. Si nos ordena detener uno de estos pagos 3 días hábiles o más antes de que esté prevista la transferencia y no lo hacemos, nosotros asumiremos la responsabilidad de sus pérdidas o perjuicios.

Sección 11. Limitación de responsabilidad

En virtud de la Ley de transferencia electrónica de fondos («EFTA»), usted tiene derecho a emprender una acción legal contra nosotros por cualquier incumplimiento por nuestra parte de nuestras obligaciones establecidas por dicha ley. Si se nos declara responsables, usted tiene derecho a una compensación por los daños reales que sufra o a un monto comprendido entre 100 y 1.000 dólares. También tiene derecho a las costas de la demanda y a los honorarios razonables del abogado que determine el tribunal.

EXCEPTO EN EL CASO DEL DERECHO DE ACCIÓN PRIVADO QUE LE OTORGA LA EFTA, EN NINGÚN CASO WORLDREMIT, NUESTRAS FILIALES, NUESTROS PROVEEDORES DE SERVICIOS NI NINGUNA DE SUS RESPECTIVAS FILIALES, DIRECTIVOS, REPRESENTANTES, SOCIOS, DELEGADOS O EMPLEADOS SERÁN RESPONSABLES ANTE USTED DE NINGÚN OTRO DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL, DERIVADO O EJEMPLAR QUE SUPERE LA SUMA DE 100 \$ (ADEMÁS DE DEVOLVER EL MONTO DE LA TRANSACCIÓN Y LAS COMISIONES), INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LOS DAÑOS POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS, FONDO DE COMERCIO, USO, DATOS U OTRAS PÉRDIDAS INTANGIBLES (INCLUSO SI WORLDREMIT HA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS) RESULTANTES DE NEGLIGENCIA POR PARTE DE WORLDREMIT, SOCIOS DE DESEMBOLSO O SUS RESPECTIVAS FILIALES, OFICIALES, REPRESENTANTES, SOCIOS, DELEGADOS O EMPLEADOS.

Section 12. Resolución de litigios y legislación aplicable

12.1 Legislación aplicable. Este Acuerdo del usuario se rige por las leyes del Estado de Delaware, y todas las actividades realizadas en relación con los Servicios se considerarán realizadas en Delaware. Cualquier controversia, disputa o reclamación entre nosotros que surja de, o esté relacionada con, los Servicios o este Acuerdo del usuario (una «Reclamación») se registrará e interpretará de conformidad con la

Ley federal de arbitraje (Federal Arbitration Act), 9 U.S.C. § 1 y siguientes y la legislación del Estado de Delaware, a excepción de la legislación que regula los conflictos de leyes.

12.2 Disputas con WorldRemit. Si usted tiene alguna disputa relacionada con los Servicios, puede informar al servicio de Atención al cliente en línea o, en el caso de WorldRemit, llamarnos al +1.202.580.0383 (teléfono gratuito) o al +1.855.383.7579 (teléfono no gratuito), o bien enviarnos un email a transactionhelp@worldremit.com;

en el caso de Sendwave, llámenos al +1 701 515 4355 o envíenos un email a help@sendwave.com, o bien comuníquenoslo por correo postal a WorldRemit Corp, 2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, DE 19703 EE. UU.

12.3 Arbitraje. Usted y WorldRemit acuerdan que toda Reclamación se resolverá mediante arbitraje vinculante, salvo que cada una de las partes conserve el derecho a interponer una demanda individual ante un tribunal para reclamaciones de escasa cuantía. Si una de las partes opta por el arbitraje, este será administrado por la Asociación Americana de Arbitraje (la «AAA»), un proveedor establecido de resolución alternativa de litigios, con arreglo a su Reglamento de arbitraje de consumo. Las Normas de arbitraje para consumidores de la AAA están disponibles en adr.org. Usted y WorldRemit acuerdan que cada uno de nosotros podrá presentar reclamaciones contra el otro únicamente a título individual y no de forma colectiva o representativa. **Usted reconoce y acepta que tanto usted como WorldRemit renuncian al derecho a un juicio con jurado y a participar como demandante o miembro de un grupo en cualquier acción colectiva o procedimiento representativo.**

12.4 Foro para disputas. Para cualquier reclamación o disputa que surja entre nosotros que no esté sujeta a arbitraje en virtud de esta Sección 12, usted y WorldRemit acuerdan que dicha disputa debe ser resuelta por un tribunal ubicado en Wilmington, Delaware. Usted y WorldRemit aceptan someterse a la jurisdicción personal de los tribunales ubicados en Wilmington, Delaware, con el fin de litigar en todas las reclamaciones o disputas.

Sección 13. Aviso de divulgación y consentimiento de firma electrónica

13.1 Comunicaciones electrónicas de WorldRemit. Al aceptar este Acuerdo del usuario como se indica a continuación, usted da su consentimiento para recibir y ver divulgaciones, avisos, extractos y otras comunicaciones (de forma colectiva, «Comunicaciones») de WorldRemit relativas a su Cuenta por vía electrónica por cualquiera de los siguientes medios:

- Enviar mensajes de texto al número de teléfono celular asociado a su Cuenta (que puede incluir un enlace a Comunicaciones en nuestro sitio web o en nuestros Servicios), incluso mediante el uso de un sistema de marcación telefónica automática o dispositivo similar para hacerlo;
- A su correo electrónico asociado a su Cuenta; o
- Notificaciones desde nuestro sitio web o Aplicación móvil.

La entrega por cualquiera de estos medios constituirá una notificación adecuada de conformidad con la legislación aplicable. Usted reconoce que las Comunicaciones incluirán, entre otras, las siguientes:

- Nuestro sitio web, Política de privacidad o Acuerdo del usuario («Políticas y acuerdos»);
- Divulgaciones o modificaciones que podamos proporcionarle en virtud de nuestras Políticas y acuerdos;

- Actividad y cualquier otra información relativa al uso que usted haga de nuestros Servicios y su Cuenta;
- Recibos, confirmaciones, actualizaciones de estado, autorizaciones e historial de transacciones de su Cuenta;
- Comunicaciones relativas a la corrección de cualquier error reclamado; y
- Comunicaciones exigidas o permitidas por ley o reglamento.

13.2 Su derecho a revocar el consentimiento. Debido a que nos comunicamos electrónicamente, usted debe dar su consentimiento para recibir Comunicaciones electrónicamente con el fin de establecer una Cuenta y utilizar nuestros Servicios. Puede revocar su consentimiento para recibir todas las Comunicaciones por vía electrónica poniéndose en contacto con el servicio de Atención al Cliente a través de la Aplicación móvil. Si no da o retira su consentimiento para recibir comunicaciones electrónicas, nos negaremos a abrirle una Cuenta o cancelaremos, suspenderemos o nos negaremos a prestarle nuestros Servicios, a menos que la legislación aplicable le autorice a recibir Comunicaciones no electrónicas.

13.3 Requisitos de hardware y software. Para recibir Comunicaciones, ya sea por texto o por correo electrónico, necesita disponer de un medio para imprimirlas o almacenarlas. Además de tener una dirección de email y un número de teléfono, debe tener:

- Un ordenador o dispositivo móvil con conexión a internet;
- Un navegador web actual con cookies activadas;
- Una dirección de correo electrónico válida archivada en su Cuenta;
- Posibilidad de almacenar o imprimir las Comunicaciones; y
- Si utiliza un bloqueador de spam, debe añadir transactionhelp@worldremit.com a su libreta de direcciones de email o lista blanca (colectivamente, «**Requisitos de sistema**»).

Nos reservamos el derecho a modificar estos Requisitos de sistema y le proporcionaremos una Comunicación cuando realicemos un cambio sustancial en dichos Requisitos.

13.4 Recepción de mensajes de texto y correos electrónicos. Para recibir Comunicaciones, debe asegurarse de que el teléfono celular principal o la dirección de correo electrónico que nos proporcione sean su número de teléfono o dirección de correo electrónico válidos y actuales, y de que pueda recibir en esa dirección mensajes de texto o de correo electrónico que contengan Comunicaciones, incluidos documentos electrónicos adjuntos, y de que dichas Comunicaciones, incluidas las partes que sean documentos adjuntos, estén disponibles para su visualización y almacenamiento o impresión por su parte. Usted se compromete a actualizar de inmediato su dirección de correo electrónico actualizando su Cuenta si su dirección de correo electrónico cambia. Usted reconoce que nuestra capacidad para notificarle la disponibilidad de su Comunicación depende de la validez de su número de teléfono celular y dirección de correo electrónico que conste en nuestros registros. Usted entiende y acepta que si le enviamos una Comunicación y no puede recibirla porque ha proporcionado información de contacto inexacta o bloqueada, o si la Comunicación no está disponible para usted por cualquier otro motivo, consideraremos que dicha Comunicación le ha sido enviada. No obstante, si su teléfono celular o su dirección de correo electrónico dejan de ser válidos, nos reservamos el derecho a determinar que su Cuenta está inactiva o a tomar otras medidas según lo establecido en este Acuerdo del usuario. No podrá realizar ninguna transacción en su Cuenta hasta que actualice su teléfono celular o su dirección de correo electrónico en su Cuenta.

13.5 Reserva de derechos. Los Servicios no permiten que las Comunicaciones se proporcionen en papel ni a través de otros medios no electrónicos. No obstante, nos reservamos el derecho a proporcionarle cualquier Comunicación por escrito, en lugar de por medios electrónicos. Usted se compromete a mantener en nuestros archivos su dirección postal actual y a actualizarla de inmediato en caso de que cambie, actualizando su Cuenta. Aunque podemos renunciar a cobrar una comisión por la entrega de Comunicaciones en papel, nos reservamos el derecho a cobrar una comisión por la solicitud de Comunicación y a aumentarla a nuestra discreción.

13.6 Impresión de divulgaciones. Le recomendamos que imprima y guarde una copia de este Acuerdo del usuario y de cualquier Comunicación que vea electrónicamente, ya que es posible que la Comunicación no esté accesible en línea en una fecha posterior.

13.7 Su consentimiento. Al hacer clic en el botón «Registrarse» durante el proceso de registro, que usted adopta como su firma electrónica, acepta que (a) podamos proporcionarle Comunicaciones electrónicamente, en los términos y condiciones establecidos en este Acuerdo del usuario, (b) el consentimiento durará hasta que usted lo revoque, y (c) cumple los Requisitos de sistema especificados anteriormente. Si no desea recibir Comunicaciones electrónicamente, no podrá abrir una Cuenta con nosotros para utilizar nuestros Servicios.

General. Usted entiende y acepta que somos responsables de enviarle las Comunicaciones electrónicamente por email o texto a la dirección que figura en el perfil de su Cuenta o a través de los Servicios. No nos hacemos responsables de ningún retraso o fallo en la recepción por su parte de las notificaciones por email o texto ni de si decide o no ver la Comunicación, sin perjuicio de su derecho a revocar su consentimiento para recibir Comunicaciones por vía electrónica.

Sección 14. Vigencia y rescisión del presente Acuerdo del usuario

14.1 Vigencia del presente Acuerdo del usuario. El presente Acuerdo del usuario entra en vigor cuando usted acepta la versión electrónica del mismo o empieza a utilizar los Servicios (por ejemplo, cuando se registra para los Servicios en nuestro sitio web o nuestra Aplicación móvil). En cualquier caso, esa fecha es la fecha de entrada en vigor de este Acuerdo del usuario entre nosotros. Este Acuerdo del usuario seguirá siendo válido hasta que usted o nosotros lo rescindamos. No existe un período mínimo de vigencia del presente Acuerdo del usuario.

14.2 Rescisión del presente Acuerdo del usuario. Usted puede rescindir este Acuerdo del usuario en cualquier momento y por cualquier motivo poniéndose en contacto con nosotros: en el caso de WorldRemit, llámenos al +1 202 580 0383 (teléfono de pago) o al +1 855 383 7579 (teléfono gratuito); en el caso de Sendwave, llámenos al +1 701 515 4355, o bien hágalo a través de la Aplicación móvil. Nosotros también podemos rescindir este Acuerdo del usuario en cualquier momento y por cualquier motivo.

14.3 Efecto de la rescisión de este Acuerdo del usuario. Cuando finalice el presente Acuerdo del usuario: (a) usted deberá dejar de utilizar inmediatamente los Servicios; (b) usted seguirá siendo responsable de pagarnos todas y cada una de las Comisiones que se nos adeuden antes de que finalice el Acuerdo del usuario; (c) finalizarán inmediatamente todas las licencias que se le concedan en virtud del presente Acuerdo del usuario; (d) nosotros podremos eliminar toda la información de su Cuenta que hayamos almacenado para que usted haga uso de nuestros Servicios (excepto si la legislación aplicable

nos obliga a conservarla durante cierto tiempo); y (e) nosotros no seremos responsables ante usted ni ante terceros de los problemas derivados de su imposibilidad de acceder a los Servicios o de la eliminación de su información o de los datos de su Cuenta.

14.4 Términos y condiciones que se mantendrán. Toda sección o disposición de este Acuerdo del usuario que sea necesaria para hacer cumplir el propósito de este Acuerdo del usuario después de que haya finalizado continuará estando en vigor después de que finalice este Acuerdo del usuario.

Sección 15. General

15.1 Propiedad no reclamada. Si su Cuenta contiene fondos y no podemos ponernos en contacto con usted ni tenemos constancia de que haga uso de los Servicios durante varios años, la legislación aplicable puede obligarnos a declarar estos fondos propiedad no reclamada. Si esto ocurre, intentaremos localizarle en la dirección que figura en nuestros registros, pero, si no podemos localizarle, es posible que debamos entregar dichos fondos al estado correspondiente como propiedad no reclamada. Nos reservamos el derecho a deducir una comisión por inactividad u otros gastos administrativos de dichos fondos no reclamados, en la medida en que lo permita la legislación aplicable. Actualmente, no deducimos ninguna comisión por inactividad ni otros gastos administrativos de los fondos no reclamados (consulte los Anexos A y B).

15.2 Enlaces y contenido de sitios web de terceros. Todo enlace externo a sitios web de terceros o a contenido de terceros en nuestro sitio web o Aplicación móvil se proporciona para su comodidad y no implica la aprobación por parte de WorldRemit del sitio web ni del contenido de terceros. Nosotros no controlamos estos sitios en modo alguno y no somos responsables de la exactitud, integridad, legalidad ni ningún otro aspecto de dichos sitios, lo que incluye todo el contenido que se proporcione en ellos. Usted accede a estos sitios web por su cuenta y riesgo.

15.3 Acuerdo completo. Este Acuerdo del usuario constituye el acuerdo completo entre usted y WorldRemit y rige el uso que usted haga de los Servicios, sustituyendo a cualquier acuerdo anterior entre usted y WorldRemit.

15.4 Sin exención. El hecho de que WorldRemit no ejerza o haga valer algún derecho o disposición de este Acuerdo del usuario no constituirá una renuncia a dicho derecho o disposición. Si un árbitro o un tribunal de la jurisdicción competente considera que alguna disposición del presente Acuerdo del usuario no es válida, las partes acuerdan, no obstante, que el árbitro o el tribunal deberán esforzarse por dar la validez adecuada a la intención del Acuerdo del usuario reflejada en la disposición, y las demás disposiciones del Acuerdo del usuario seguirán teniendo pleno vigor y efecto.

15.5 Fuerza mayor. No seremos responsables de ningún fallo o retraso en la prestación de los Servicios en la medida en que dicho fallo o retraso se deba a causas ajenas a nuestro control razonable, lo que incluye, entre otras: cambios en la legislación aplicable; cierre o indisponibilidad de la infraestructura física o de red necesaria; fallos en las telecomunicaciones o en internet; acciones gubernamentales; incumplimientos soberanos; cortes de electricidad; disturbios civiles; guerras; y desastres naturales, incluidos, entre otros, terremotos, incendios e inundaciones.

15.6 Modificación del Acuerdo del usuario y de los Servicios. Es posible que modifiquemos este Acuerdo del usuario de vez en cuando. Puede consultar la versión más reciente de este Acuerdo del usuario en cualquier momento en este sitio web. Puede dejar de utilizar los Servicios si no está de

acuerdo con alguna modificación o enmienda poniéndose en contacto con nosotros: en el caso de WorldRemit, llámenos al teléfono +1 202 580 0383 (teléfono de pago) o al +1 855 383 7579 (teléfono gratuito); en el caso de Sendwave, llámenos al +1 701 515 4355, o bien contacte con nosotros a través de la Aplicación móvil. Usted se compromete a no modificar este Acuerdo del usuario y reconoce que cualquier intento por su parte de modificarlo será nulo. De vez en cuando, podemos ofertar nuevos servicios o actualizaciones de los Servicios existentes, tales como mantenimiento, resolución de amenazas de seguridad, corrección de errores, realización de mejoras, etc., de los Servicios. También podemos pedirle que actualice contenido digital (como nuestra Aplicación móvil) de vez en cuando.

15.7 Otros términos. Este Acuerdo del usuario puede complementarse con otros términos aplicables a los Servicios que usted utilice. Estos términos se incorporan a este Acuerdo del usuario por referencia. En la medida en que se determine que alguna de estas condiciones entra en conflicto con el presente Acuerdo del usuario, prevalecerá este. Pueden aplicarse condiciones adicionales a transacciones específicas y, cuando se le presenten a través de nuestros Canales, formarán parte de este Acuerdo del usuario.

15.8 Idioma. El presente Acuerdo del usuario está redactado originalmente en inglés y pueden facilitarse traducciones en otros idiomas. Usted acepta que la versión en inglés del Acuerdo del usuario prevalecerá en caso de incoherencia entre la versión en inglés y la versión traducida en todo litigio relacionado con este Acuerdo del usuario.

15.9 Información de contacto. Puede enviarnos sus preguntas, notificaciones y solicitudes de devolución o de más información de la siguiente forma:

Aplicación móvil	En línea	Por teléfono	Por correo postal
WorldRemit	A través de chat dentro de la Aplicación móvil de WorldRemit.	+1 202 580 0383 (teléfono de pago), +1 855 383 7579 (teléfono gratuito)	WorldRemit Corp, 2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, Delaware 19703, EE. UU.
Sendwave	A través del chat de la Aplicación móvil de Sendwave.	+1 701 515 4355	WorldRemit Corp, 2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, Delaware 19703, EE. UU.

15.10 Impuestos. Usted se compromete a cumplir con la legislación fiscal aplicable al utilizar los Servicios, incluyendo toda obligación de informar y pagar los impuestos que se devenguen al utilizar nuestros Servicios.

15.11 Comisiones de sus proveedores de servicios. Sus Proveedores de servicios pueden cobrarle comisiones adicionales cuando utilice nuestros Servicios. Por ejemplo, algunos emisores de tarjetas de crédito pueden cobrarle comisiones e intereses adicionales porque consideran el uso de su tarjeta de crédito para algunos de nuestros Servicios como un «adelanto de efectivo». Otras comisiones de las que

no somos responsables son las comisiones de terceros, como las impuestas por su entidad financiera o banco emisor del Instrumento de pago por descubierto, fondos insuficientes o retiradas en cajeros automáticos. Usted es el único responsable de todas las comisiones cobradas por sus Proveedores de servicios en relación con el uso de nuestros Servicios.

15.12 Seguridad. Su seguridad es importante para nosotros y aplicamos diversas medidas de seguridad para asegurarnos de que su información esté protegida. Si cree que ha sido o puede ser víctima de un fraude, póngase en contacto con nosotros inmediatamente. En el caso de WorldRemit, llámenos al +1 202 580 0383 (teléfono de pago) o al +1 855 383 7579 (teléfono gratuito);

en el caso de Sendwave, llámenos al +1 701 515 4355.

15.13 Licencias y registros. WorldRemit Corp. es un transmisor de dinero autorizado por el Gobierno de EE. UU. (NMLS n.º 1179663) y está registrado como empresa de servicios monetarios en la Red de Vigilancia de Delitos Financieros. Consulte [aquí](#) la lista completa de nuestras licencias estatales.

PARTE 2: CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Sección 1. Servicio de transferencia de dinero

Si utiliza nuestros Servicios de transferencia de dinero, se aplicarán los siguientes términos y condiciones adicionales.

1.1 Servicio de transferencia de dinero. Esta Sección describe nuestros servicios de transferencia de dinero (el «**Servicio de transferencia de dinero**»). El Servicio de transferencia de dinero le permite enviar transferencias internacionales de dinero desde Estados Unidos a otra persona en cualquier parte del mundo en los países en los que opera WorldRemit. Para obtener más información sobre el Servicio de transferencia de dinero, consulte nuestras páginas de preguntas frecuentes de WorldRemit.

1.2 Destinatarios conocidos. Usted solo debe enviar dinero a personas que conozca.

1.3 Disponibilidad. Por lo general, nuestros Servicios de transferencia de dinero están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año; sin embargo, puede haber momentos en los que el servicio no esté disponible (por ejemplo, si necesitamos realizar mejoras en nuestros sistemas).

1.4 Solicitar una transferencia de dinero. Las transferencias se realizan cuando el dinero se envía a través de una transferencia de dinero desde una Cuenta a los Socios de desembolso disponibles de WorldRemit para que un Destinatario lo retire en efectivo o lo reciba mediante entrega a domicilio o abono en su billetera digital, en cada caso, según la disponibilidad. A través de nuestra amplia red de Socios de desembolso, pondremos el dinero a disposición de los Destinatarios en moneda local o, en su caso, en otras divisas, como el dólar estadounidense (USD). Puede solicitar realizar una transferencia a través de uno de nuestros Canales. Aunque consideramos su solicitud como recibida por nosotros tan pronto como usted la envía, no podemos confirmar nuestra aceptación de su solicitud ni procesarla hasta que usted haya completado todos los pasos requeridos, incluidos los requeridos a través de nuestros Canales, y nosotros hayamos completado nuestros propios pasos para confirmar la Transferencia y notificarle dicha confirmación.

1.5 Información necesaria para una transferencia de dinero. Para utilizar el Servicio de transferencia de dinero, deberá facilitarnos determinada información sobre usted, el Destinatario y el

método de recepción que prefiera. En la siguiente tabla se ofrecen ejemplos de la información que necesitaremos. Para las Transferencias de dinero a Destinatarios en determinados países podemos necesitar información diferente, en cuyo caso le informaremos.

Método de recepción	Información que debe proporcionarse
Todos	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 código 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

Es posible que tenga que facilitarnos información adicional que podamos solicitarle para completar la Transferencia. Toda la información que nos facilite sobre una Transferencia debe ser exacta (por ejemplo, el monto que desea transferir y los datos del Destinatario). Normalmente no será posible realizar ningún cambio una vez que hayamos recibido su solicitud de Transferencia.

1.6 Facilitar los datos del instrumento de pago. Debe facilitar los datos de su Instrumento de pago, como los datos de su tarjeta, incluido el número de tarjeta, el nombre completo que figura en ella, la fecha de caducidad y el código de seguridad o CVC, y la dirección. Al añadir dinero a través de cualquier Instrumento de pago, usted declara que los datos del Instrumento de pago son correctos y que dispone de autorización para acceder y utilizar dicho Instrumento de pago. Puede haber un límite de transacciones único y/o mensual.

1.7 Almacenamiento de información sobre instrumentos de pago. Usted acepta y nos autoriza a almacenar la información de su Instrumento de pago para su comodidad y uso futuro. Almacenaremos esta información de forma segura. Los Instrumentos de pago añadidos previamente a su Cuenta podrán estar disponibles para su uso a través de la Aplicación móvil para añadir o recargar dinero.

1.8 Requisitos para los instrumentos de pago. Además de otros requisitos descritos en este Acuerdo del usuario, ninguno de los Instrumentos de pago debe estar caducado. Usted nos autoriza a verificar que su Instrumento de pago está operativo realizando una solicitud de pago de prueba por un pequeño monto y realizando comprobaciones con el emisor de su Instrumento de pago. Nosotros cumpliremos las normas del emisor de su Instrumento de pago y de cualquier régimen de pago al completar los pagos de prueba y le devolveremos todos los montos de los pagos de prueba.

1.9 Puntualidad de las transferencias de dinero. Las Transferencias pueden tardar más o menos tiempo en función de diversos factores, como el país de destino, la moneda, el método de recepción y otros. Por lo tanto, no garantizamos la puntualidad de una Transferencia.

1.10 Comisiones y tipos de cambio. Al utilizar nuestros Servicios de transferencia de dinero, usted acepta pagar nuestras Comisiones y los Tipos de cambio que puedan aplicarse. Es posible que tenga que pagar otros cargos (por ejemplo, impuestos o un cargo que su banco exija por hacer una transferencia de dinero) relacionados con el uso de nuestros Servicios que están fuera de nuestro control y no cobramos nosotros.

En función de su solicitud de Transferencia, es posible que tengamos que convertir la moneda del dinero que transfiera. Esto puede ocurrir cuando envíe dinero a un Destinatario de otro país. Antes de completar una Transferencia, le informaremos de: (a) el monto total que pagará por la Transferencia (incluido el monto de dinero que solicita transferir más nuestras Comisiones), entre otros conceptos exigidos por la legislación aplicable; y (b) cualquier Tipo de cambio que pueda aplicarse (tenga en cuenta que los Tipos de cambio pueden variar en función del tiempo que tarde en completar una Transferencia, en cuyo caso se proporcionará el último Tipo de cambio aplicable). Existe una diferencia entre el Tipo de cambio al que compramos la moneda y el Tipo de cambio que le proporcionamos, y normalmente ganamos dinero con esta diferencia. Pueden haber cargos o impuestos adicionales aplicados por terceros que están fuera de nuestro control. Nuestras Comisiones y Tipos de cambio pueden variar en cualquier momento sin previo aviso.

1.11 Aceptación de solicitudes de transferencia. No estamos obligados a tramitar todas las solicitudes de Transferencia que nos haga. Podemos negarnos a prestar el Servicio de transferencia de dinero en cualquier momento. Siempre que sea posible, le informaremos de cuándo y por qué no hemos tramitado una solicitud de Transferencia, tal y como permita la legislación aplicable. No asumimos ninguna responsabilidad de las pérdidas o daños que se deriven de nuestra negativa a tramitar una solicitud de Transferencia.

1.12 Límites en transferencias de dinero. Podemos poner límites al número y al valor de las Transferencias que usted puede hacer en cualquier período de tiempo (por ejemplo, diaria, semanal o mensualmente).

1.13 Cancelación de transferencias. Usted tiene derecho a cancelar una Transferencia y obtener la devolución de todos los fondos que nos haya abonado, incluidas las Comisiones. Es posible que, de vez

en cuando, ofrezcamos créditos promocionales. Estos créditos no son reembolsables. Para cancelar, puede ponerse en contacto con nosotros dentro de la aplicación móvil o mediante el número de teléfono o dirección de correo electrónico que aparecen en su recibo en los treinta (30) minutos siguientes al pago de la Transferencia. Cuando se ponga en contacto con nosotros, deberá facilitarnos información que nos ayude a identificar la Transferencia que desea cancelar, incluido el monto y el lugar al que se enviaron los fondos. Le devolveremos el dinero en un plazo de tres (3) días hábiles a partir de la fecha de su solicitud de cancelación de la Transferencia, siempre y cuando los fondos no hayan sido recogidos o abonados en la cuenta del Destinatario.

1.14 Errores en transferencias de dinero. Usted tiene derechos específicos a la corrección de errores con respecto a nuestros Servicios de transferencia de dinero. Los tipos de Errores sujetos a los requisitos de corrección descritos en esta sección son:

- El pago por su parte de un monto incorrecto en relación con la Transferencia.
- Un error informático o matemático que hayamos cometido en relación con su Cuenta.
- Que nosotros no pongamos a disposición del Destinatario el monto total indicado en el recibo de la transacción (salvo que se apliquen determinadas excepciones).
- Que nosotros no pongamos los fondos a disposición del Destinatario en la fecha de disponibilidad indicada en el recibo de la transacción (salvo que se apliquen determinadas excepciones).
- Si solicita información adicional o aclaraciones relativas a una Transferencia, incluida una solicitud de uso para determinar si se ha producido un Error.

Si cree que se ha producido un Error en nuestros Servicios de transferencia de dinero, debe ponerse en contacto con nosotros en un plazo de ciento ochenta (180) días a partir de la fecha en que prometimos que los fondos se pondrían a disposición del Destinatario. Cuando lo haga, facilítenos: (a) su nombre y dirección; (b) número de teléfono; (c) el Error o problema con la Transferencia, y por qué cree que se trata de un Error o problema; (d) el nombre del Destinatario que recibe los fondos, y si los conoce, su número de teléfono o dirección; (e) el monto en dólares de la Transferencia; y (f) el código o número de confirmación de la transacción. Determinaremos si se ha producido un Error en un plazo de noventa (90) días desde que usted se ponga en contacto con nosotros y corregiremos cualquier Error con prontitud. Le informaremos de los resultados en un plazo de tres (3) días hábiles después de completar nuestra investigación. Si determinamos que no ha habido ningún Error, o si el Error es de un tipo o monto 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.

Sección 2. Servicio de billetera digital Sendwave Wallet

Se aplicarán los siguientes términos y condiciones si utiliza nuestros servicios de Wallet.

2.1 Añadir dinero. Puede utilizar su Cuenta para abrir una billetera digital Sendwave Wallet. La Wallet le permite añadir o recargar dinero en su billetera digital desde cualquier Instrumento de pago que aceptemos. Cada vez que nos indique que añadamos fondos de su Instrumento de pago al saldo de su Wallet, nos autoriza a adeudar o cargar inmediatamente el monto indicado en el Instrumento de pago especificado por usted en el momento de la transferencia.

2.2 Facilitar los datos del Instrumento de pago. Debe facilitar los datos de su Instrumento de pago, como el número de tarjeta, el nombre completo que figura en ella, la fecha de caducidad, el código de seguridad o CVC, y la dirección. Al añadir dinero a través de cualquier Instrumento de pago, usted declara que los datos del Instrumento de pago son correctos y que dispone de autorización para acceder y utilizar dicho Instrumento de pago. Puede haber un límite de transacciones único y/o mensual al monto que puede añadir al saldo de su billetera digital.

2.3 Almacenamiento de información sobre Instrumentos de pago. Usted acepta y nos autoriza a almacenar la información de su Instrumento de pago para su comodidad y uso futuro. Almacenaremos esta información de forma segura. Los Instrumentos de pago añadidos previamente a su Cuenta podrán estar disponibles para su uso a través de la Aplicación móvil para añadir o recargar dinero.

2.4 Requisitos para los instrumentos de pago. Además de otros requisitos descritos en este Acuerdo del usuario, ninguno de los Instrumentos de pago debe estar caducado. Usted nos autoriza a verificar que su Instrumento de pago está operativo realizando una solicitud de pago de prueba por un pequeño monto y realizando comprobaciones con el emisor de su Instrumento de pago. Nosotros cumpliremos las normas del emisor de su Instrumento de pago y de cualquier régimen de pago al completar los pagos de prueba y le devolveremos todos los montos de los pagos de prueba.

2.2 Almacenamiento de dinero. Todo el dinero guardado en su Wallet es moneda fiduciaria y no criptomoneda ni ninguna otra forma de activo. WorldRemit no es un banco y su billetera digital no es una cuenta bancaria. Su billetera digital Sendwave Wallet es una cuenta de valor almacenado. El valor mantenido como saldo en dicha billetera digital representa una reclamación no garantizada contra WorldRemit y no está asegurado por el Organismo federal de garantía de depósitos. Mantendremos los fondos de los clientes según lo autoricen los reguladores estatales y de acuerdo con las leyes estatales sobre transmisores de dinero. No utilizaremos los saldos de las Wallets guardados en nombre de los miembros para gastos operativos ni otros fines corporativos.

2.3 Transferir y retirar dinero de su billetera digital Sendwave Wallet.

- (a) Solo podrá utilizar los fondos de su Wallet para transferir o enviar dinero utilizando el Servicio de transferencia de dinero. Una vez que los fondos estén cargados en su billetera digital, no podrá retirar dicho dinero de la misma. No obstante lo anterior, sus derechos de cancelación y error en relación con el uso de nuestros Servicios de transferencia de dinero siguen siendo aplicables, incluido su derecho a una devolución tal y como se describe en la Parte 2, Secciones 1.13 y 1.14.
- (b) Para protegernos a nosotros, a usted y a otros clientes frente a posibles pérdidas, usted entiende y acepta que su Cuenta está sujeta a límites de envío. También acepta que podamos retrasar una Transferencia, incluso si necesitamos confirmar que usted ha autorizado la Transferencia o cuando su abono es objeto de una anulación o devolución de cargo. Si retenemos su Transferencia, podemos solicitarle y exigirle que nos proporcione información y documentación adicional antes de completarla.
- (c) Cuando tengamos motivos razonables para sospechar que parte del dinero que ha introducido en su Wallet es resultado de una actividad fraudulenta, suspendemos el acceso al resto del dinero almacenado en ella durante: (1) 120 días o (2) hasta que nos

facilite la información que le pedimos para desbloquearla (lo que sea más breve). Si después de este periodo seguimos teniendo motivos razonables para sospechar que entre el dinero de su Wallet se incluye dinero procedente de actividades fraudulentas, seguiremos suspendiendo el acceso a los fondos sospechosos de ser fraudulentos hasta que recibamos pruebas de que ninguno de los fondos procede de actividades fraudulentas.

- (d) Dinero no reclamado almacenado en la billetera digital Sendwave Wallet. Si su Wallet permanece inactiva durante un largo periodo de tiempo, puede considerarse «no reclamada» o «abandonada» en virtud de la legislación aplicable. En tal caso, se lo notificaremos conforme a la legislación aplicable. Si todavía queda dinero en su Wallet, lo confiscaremos de acuerdo con la legislación vigente.
- (e) A menos que se indique lo contrario, usted es el único responsable de todos los fondos necesarios para completar toda transacción iniciada a través de su Cuenta. Usted se compromete a reembolsarnos las comisiones, costes o gastos en que incurramos como consecuencia de la insuficiencia o indisponibilidad de fondos en relación con cualquier transacción que usted inicie a través de nuestros Servicios.

2.4 Comisiones de WorldRemit. No le cobraremos ninguna Comisión ni aplicaremos ningún margen al Tipo de cambio por ingresar dinero en su Wallet. Le cobraremos nuestras Comisiones habituales y aplicaremos el Tipo de cambio correspondiente cuando utilice nuestros Servicios de transferencia de dinero. Consulte el Anexo A, Divulgación abreviada, que contiene un resumen de las comisiones, y el Anexo B, Divulgación detallada, que contiene una lista de todas las comisiones de la billetera digital Sendwave Wallet.

2.5 Destinatarios autorizados. Puede asignar fondos de su billetera digital Sendwave Wallet para transferirlos a determinados Destinatarios que hayan sido autorizados como tales. («**Destinatarios autorizados**»). Para recibir una transferencia de fondos asignados desde una Wallet, el Destinatario autorizado debe ser invitado por usted, crear un perfil de Destinatario autorizado a través de la aplicación móvil de Destinatario y cumplir todos los términos y condiciones del Destinatario autorizado («**Acuerdo del usuario destinatario autorizado**»). Para recibir Transferencias de fondos asignados desde una Wallet, el Destinatario autorizado debe configurar un perfil como tal, proporcionándonos cierta información de identificación que nosotros debemos aprobar. Puede asignar fondos de su Wallet para transferirlos a un Destinatario autorizado en una billetera digital secundaria («**Subwallet**»). Puede tener hasta un (1) Destinatario autorizado por cada Subwallet en todo momento. El monto total de dinero que asigne a cualquier Subwallet no puede exceder colectivamente el saldo total de su billetera digital Sendwave Wallet. El dinero guardado en la Subwallet seguirá siendo su dinero y podrá cerrarla en cualquier momento poniéndose en contacto con nosotros en la Aplicación móvil o por teléfono en el +1 714 455 2320 y volver a mover los fondos de una Subwallet a su Wallet. Solo puede cerrar una Subwallet con un saldo de 0 \$; sin embargo, si cierra su Wallet, lo que también está condicionado a tener un saldo de 0 \$, su Subwallet también se cerrará. El dinero no disponible para su uso o el de sus Destinatarios autorizados incluye el dinero asignado para transacciones pendientes. Usted acepta que ha autorizado o preaprobado toda solicitud de un Destinatario autorizado para una Transferencia de fondos de la Subwallet correspondiente.

Usted acepta y autoriza al Destinatario autorizado a hacer lo siguiente: (a) solicitarle que Transfiera cualquier monto de dinero de la Subwallet al Destinatario autorizado a través de cualquiera de los Socios de desembolso disponibles de WorldRemit para que el Destinatario autorizado lo retire en efectivo, lo abone en su cuenta bancaria o en su billetera digital, o se lo entreguen a domicilio según el método de recepción que usted autorice; (b) acceder y ver determinada información de la Subwallet, como los fondos disponibles para Transferencia; (c) ponerse en contacto con el servicio de Atención al cliente para obtener asistencia cuando sea necesario.

Solo usted puede ingresar dinero en una Subwallet asignando directamente dinero a la Subwallet elegida a través de nuestro sitio web o de la Aplicación móvil. Usted puede retirar fondos enviados a una Subwallet en cualquier momento en montos totales o parciales.

2.6 Designación de agencia. En relación con su uso de la Aplicación móvil, puede designar a un Destinatario autorizado como su representante a los únicos efectos de (1) solicitar una transferencia de remesas, tal como se define en el Reglamento E, y (2) recibir la información previa al pago y el recibo, tal como exige el Reglamento E. Al especificar que ha realizado dicha designación en la Aplicación móvil y al utilizarla posteriormente, nos manifiesta y asegura que ha realizado adecuadamente dicha designación de representante. Podrá revocar dicha designación en cualquier momento y notificarnos dicha revocación a través de la Aplicación móvil. Si su representante no solicita una transferencia de remesas de la Subwallet en un plazo de noventa (90) días, dichos fondos se devolverán a su billetera digital Sendwave Wallet.

Sección 3. Servicio de recarga telefónica

Si utiliza nuestros Servicios de recarga telefónica, se aplicarán los siguientes términos y condiciones.

3.1 Servicio de recarga telefónica. Usted puede obtener nuestros Servicios de recarga telefónica enviando una solicitud a través de nuestros Canales. Aunque consideramos que hemos recibido su solicitud en el momento en que la envía, es posible que no confirmemos la aceptación de su solicitud ni la tramitemos hasta que usted haya completado todos los pasos necesarios, incluidos los requeridos a través de nuestros Canales, y nosotros hayamos completado nuestros propios pasos para confirmar la transferencia y notificarle dicha confirmación.

3.2 Requisitos de uso. Para utilizar el Servicio de recarga telefónica, debe facilitarnos (a) el número de celular al que desea enviarla y (b) el monto que desea enviar.

3.3 Información necesaria para una recarga telefónica. Para utilizar el Servicio de recarga telefónica, deberá facilitarnos determinada información, como el número de celular y el monto de la recarga telefónica. Se le indicarán estos requisitos de información en nuestros Canales. Enviaremos la recarga telefónica de acuerdo con sus instrucciones, pero los operadores telefónicos son los responsables últimos de prestar los servicios de telefonía celular relacionados con la recarga telefónica.

3.4 Comisiones de WorldRemit. Si procede, podemos trasladarle los impuestos deduciéndolos del saldo del que dispone. El monto de los impuestos adeudados puede: (a) incluirse en el monto total que pagará por la recarga telefónica, en cuyo caso, verá el monto que desea enviar ajustado para tener en cuenta las Comisiones y, en algunos casos, los impuestos y Tipos de cambio aplicables; y (b) deduciéndolos de la recarga telefónica recibida por la persona a la que está enviando, en cuyo caso, dicho destinatario recibirá menos saldo que el monto que originalmente usted indicó que se le enviara.

Nuestras Comisiones pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso. Antes de completar una recarga telefónica, nuestros Canales le mostrarán el monto que pagará por ella, entre otros conceptos, tal y como exige la legislación aplicable.

3.5 Plazo de entrega. Por lo general, la recarga telefónica se envía unos minutos después de que usted realice el pago en nuestro Canal y nosotros confirmemos la aceptación de su pedido. Los tiempos son representativos del servicio que proporcionamos para una transacción media de recarga telefónica. No garantizamos la puntualidad del Servicio de recarga telefónica en ninguna transacción individual. Por ejemplo, a veces puede haber un retraso en la transmisión, debido a la congestión de la red móvil local u otros problemas técnicos. Visite nuestros Canales o póngase en contacto con nosotros si le preocupan los retrasos más prolongados.

3.6 Cancelaciones y devoluciones. Una vez que hayamos aceptado su solicitud de envío de recarga telefónica, no podrá cancelar dicha solicitud a menos que la legislación aplicable le obligue a hacerlo. Sujeto a la legislación aplicable, una vez enviada la recarga telefónica, no podrá: (a) devolverse a usted; o (b) retirarse del teléfono de la persona a la que se le haya enviado.

3.7 Límites de transacción. Podemos poner límites al número y valor de las recargas telefónicas que puede enviar en cualquier periodo de tiempo (por ejemplo, diario, semanal o mensual). Estos límites se establecen en función de la legislación local o de las restricciones de los operadores de telefonía celular. Si hay un límite aplicable, se lo comunicaremos cuando esté a punto de completar una solicitud de transferencia de recarga de saldo.

Anexo A. Formulario abreviado de declaración de información de Sendwave Wallet

Comisión mensual 0 \$	Por compra 0 \$	Retiro en cajero automático N/D	Recarga de dinero N/D
Consulta de saldo en cajeros automáticos (dentro o fuera de la red)			N/D
Atención al cliente (representante automatizado en tiempo real)			0 \$
Inactividad (tras 12 meses sin transacciones)			0 \$
No cobramos ningún otro tipo de comisión			

Sin función de descubierto/crédito.

Sus fondos no están asegurados por el organismo federal de garantía de depósitos (FDIC) ni la NCUA.

Visite cfpb.gov/prepaid para obtener información general sobre las cuentas de prepago.

Encontrará los detalles y condiciones de todas las comisiones y servicios en el Formulario explicativo de Sendwave Wallet debajo.

Anexo B. Formulario largo de divulgación de información sobre Sendwave Wallet

Lista de todas las comisiones de Wallet

Todas las comisiones	Monto	Detalles
Apertura de Sendwave Wallet y tenencia de saldo		
Configuración de la cuenta	0 \$	La apertura de una cuenta Wallet no conlleva ninguna comisión.
Comisión mensual	0 \$	No hay comisión mensual ni de otro tipo por mantener saldo en una Wallet.
Adición de dinero a su saldo en Sendwave Wallet		
Transferir desde su cuenta de financiación de terceros	0 \$	Sin comisiones por transferir fondos al saldo de su Wallet desde su tarjeta de crédito o débito registrada, o cuenta corriente o de ahorro habilitadas para las transferencias a través de la red ACH. La entidad emisora de su tarjeta de crédito registrada o la entidad financiera que mantiene su cuenta corriente o de ahorro habilitadas para utilizar la red ACH pueden cobrarle una comisión por esta transferencia.
Recibir dinero a través de un pago <i>peer-to-peer</i> de Zepz	0 \$	N/D

Recibir dinero de Zepz	0 \$	No habrá comisión por recibir fondos de una entidad de Zepz, como un crédito que se le emita de acuerdo con la resolución de un error o de otro modo.
Otras transferencias	0 \$	N/D
Transferencia de su saldo en Sendwave Wallet		
Transferir a su cuenta de financiación de terceros	0 \$	N/D
Enviar dinero a través de un pago <i>peer-to-peer</i> de Zepz	0 \$	N/D
Compras en línea	0 \$	N/D
Otras retiros	0 \$	N/D
Obtener efectivo		
Retiro en cajero automático (en la red)	N/D	El saldo de una Wallet no puede retirarse en cajeros automáticos.
Retirada en cajero automático (fuera de la red)	N/D	El saldo de una Wallet no puede retirarse en cajeros automáticos.
Información		

Atención al cliente (chat)	0 \$	No hay comisiones por la atención al cliente por chat, incluidas las consultas de saldo.
Atención al cliente (representante en directo)	0 \$	No hay comisiones por la atención al cliente con representante en directo, incluidas las consultas de saldo.
Extractos de cuenta	0 \$	No hay comisión por acceder a sus extractos de cuenta.
Otro		
Inactividad	0 \$	No se cobrará ninguna comisión si no ha realizado ninguna transacción con una Wallet en 12 meses. No se cobran comisiones ni gastos de inactividad.

Sus fondos no están asegurados por el organismo federal de garantía de depósitos (FDIC) ni la NCUA. En consecuencia, si WorldRemit quebrara o se declarase insolvente, usted no estaría protegido por el seguro de depósitos del Organismo federal de garantía de depósitos (FDIC) ni de la NCUA, y podría perder una parte o la totalidad del saldo de su Wallet.

Sin función de descubierto/crédito.

Contacte con Sendwave llamando al 714-455-2320, por mail en wallet@sendwave.com, o visite <https://www.sendwave.com/en/terms-and-conditions>

Para obtener información general sobre las cuentas prepago, visite cfpb.gov/prepaid.

Si tiene una queja sobre una cuenta de prepago, llame a la oficina de protección financiera del consumidor de los EE. UU. al 1-855-411-2372 o visite cfpb.gov/complaint.