

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ENVIO DE DINERO DE MONEYGRAM INTERNATIONAL LIMITED EN ESPAÑA.

1. Introducción

- 1.1 El Servicio de envío de dinero MoneyGram® (el "Servicio") es prestado por MoneyGram International Ltd. ("MoneyGram" o "nosotros") a través de una red de agentes, delegados autorizados, u otras entidades autorizadas ("Agentes"). Estos Términos y Condiciones, junto con la Documentación (como se define en la Sección 1.3 a continuación) utilizados en relación con el Servicio al que estos Términos y Condiciones pueden ser incluidos o unidos, constituyen la totalidad del contrato ("Contrato") entre nosotros con usted, el individuo receptor del Servicio ("usted" o "Destinatario") y están disponibles para todos los clientes en los establecimientos de nuestra red de agentes.
- 1.2 El presente Contrato y el Servicio le permiten recibir una transferencia de dinero (una "Transferencia") enviada a través de nuestro Servicio por un individuo (el "Ordenante"). La Transferencia le ha sido enviada en una moneda y un monto específicamente designado por el Ordenante. MoneyGram no le cobrará ninguna comisión por la recepción de la Transferencia. El servicio está disponible para usted sólo en su capacidad individual en conocimiento del Ordenante.
- 1.3 Usted debe firmar cualquier otra documentación relacionada con la Transferencia, incluidos todos los formularios, recibos o confirmaciones (colectivamente, la "Documentación") con el fin de utilizar el Servicio.
- 1.4 Al utilizar o intentar utilizar el Servicio, en cualquier forma, usted reconoce (i) la aceptación de los términos de este Contrato y (ii) haber leído la Documentación relativa a la Transferencia y que la información que se describe en la Documentación es exacta y veraz y (iii) haber recibido del Agente en la moneda y en el monto descrito en este Contrato y/o la Documentación. En la medida en que usted desee cambiar la transferencia a una moneda distinta de la moneda descrita en el presente Contrato, usted reconoce y acepta que cualquier cambio ulterior de la Transferencia es una transacción separada del Servicio y está sujeta a las disposiciones de la Sección 7 de este Contrato.
- 1.5 Usted debe proporcionar al Agente una identificación válida para recibir la Transferencia. Aunque usted recibirá un número de referencia que corresponde a su Transferencia ("Número de referencia") , tales Números de referencia no siempre se requieren para recibir una Transferencia cuando se utilizan otros medios de identificación (tales como los correspondientes a las preguntas de prueba establecidos por el Ordenante). No tendremos ninguna responsabilidad en caso de que se desembolse la Transferencia, cuándo y según proceda, a un individuo que responde correctamente la pregunta de prueba, proporcione una identificación válida al Agente estableciendo que dicha persona es el Destinatario (incluso si esa identificación era falsa o falsificada), o proporciona un Número de referencia, debido al hecho de que las advertencias de prevención del fraude dadas por MoneyGram hayan sido ignoradas.

2. Restricciones del servicio

- 2.1 Usted reconoce que el Ordenante o MoneyGram, bajo ciertas circunstancias, puede cancelar la Transferencia a recibir por usted en cualquier momento antes de su recibo y que en tal caso, usted no tendrá derecho a recibir la Transferencia.
- 2.2 La cantidad máxima para ser enviada por un cliente en 92 días, en varias transacciones, será de 9,000.00 €, con sujeción a las disposiciones locales sobre las transacciones en efectivo.
- 2.3 La cantidad máxima a ser enviada en una sola transacción será de 3.000,00 €.
- 2.4 De acuerdo con la ley, para cantidades superiores a 1.500,00 €, MoneyGram informará de forma detallada al Banco de España la recepción y el pago de las citadas cantidades.
- 2.5 Para cantidades superiores a 3.000,00 €, en varias operaciones, se le solicitará al cliente rellenar una Declaración para las transferencias superiores a 3.000,00 €. En caso de que el documento de identificación del Ordenante establezca que el cliente reside en el extranjero, se le solicitará al

cliente prestar declaración en su lugar de residencia temporal o permanente en España. MoneyGram no permite llevar a cabo transferencias superiores a 3.000,00 € en una sola operación.

- 2.6 Podremos negarnos a permitir que se recoja la transferencia si tenemos razones para creer que: (a) de esta manera podemos estar infringiendo cualquier ley, reglamento, código o cualquier otro deber que se nos aplique; (b) al hacerlo se nos puede exponer a medidas tomadas por el gobierno o el regulador; o (c) puede estar vinculado con una actividad fraudulenta o ilícita.
- 2.7 Salvo que la ley nos lo impida, nos puede llamar para que le expongamos las razones de nuestra negativa y cómo se pueden subsanar los errores que condujeron a nuestra negativa. Si lo prefiere (y la ley lo permite), o si la ley lo requiere, le devolveremos su dinero.
- 2.8 Tenga en cuenta que una transferencia estará disponible para ser recogida dependiendo del tiempo acordado por el Ordenante. Además, sólo podrá recogerla en un Agente particular durante su horario de apertura al público, y si tiene suficiente efectivo disponible para pagarle.

3. General

- 3.1 Si la Transferencia no se realiza correctamente o no llega, podríamos ser responsables para con el Ordenante. No seremos responsables frente a usted, excepto la legislación aplicable lo imponga.
- 3.2 La Transferencia y el uso del Servicio no implica que usted o el Destinatario tengan un "depósito " o una cuenta con MoneyGram o un Agente.
- 3.3 La legislación española que aplica a este Contrato (y para nuestras relaciones con usted con el fin de celebrar el presente Contrato), en particular, es la Ley 16/2009, de fecha 13 de noviembre de 2009, sobre Servicios de Pago, el Real Decreto 712/2010, de fecha 28 Mayo 2010, sobre el régimen jurídico de los servicios de pago y las entidades de pago y de la Orden EHA 1608/2010, de fecha 14 de junio de 2010, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información para los servicios de pago. Los tribunales españoles tendrán jurisdicción exclusiva para cualquier disputa en relación con el presente Contrato.
- 3.4 Nuestro servicio es para mayores de 18 años, y no podrá ser utilizado para los propósitos de depósito en garantía o de confianza o de juegos de azar, y sólo podrá ser utilizada para un propósito legal.

4. Privacidad y Protección de Datos

- 4.1 A los efectos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de septiembre, de Protección de Datos de Carácter Personal se le informa y usted expresamente consiente que los datos personales que nos facilita serán tratados por MoneyGram International Limited, con domicilio en Senator House, 85, Queen Victoria Street, Londres (Inglaterra), con la finalidad de gestionar este envío de dinero, así como para las actividades en el área de servicio de atención al cliente, la prevención de blanqueo de capitales, a efectos de cumplimiento y verificación, marketing, con el fin de verificar su identidad y su información proporcionada en relación con una transferencia y para evitar el fraude u otra actividad ilegal.
- 4.2 Sus datos de carácter personal, tanto los facilitados por medio del presente documento como los que fueron facilitados al designarle como beneficiario de la transferencia con su consentimiento (nombre, apellidos, etc.), se encuentran incorporados al fichero de clientes registrado en la Agencia Española de Protección de Datos ("AEPD") por MoneyGram International Limited, con dirección a estos efectos en la Plaza de Manuel Gómez Moreno 2, Planta 8ºB, 28020 - Madrid (España), quien tratará sus datos con las finalidades anteriormente indicadas. Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a través del teléfono 900 900 383 o mediante comunicación dirigida por escrito al responsable del fichero a la dirección antes mencionada, indicando como referencia "P.D." así como qué derecho desea ejercer, incluyendo una copia de su DNI u otro documento identificativo válido. También podrá ejercitar sus derechos poniéndose en contacto con nosotros en privacyprogramoffice@moneygram.com o a través de nuestro servicio de atención al cliente, de acuerdo con la información proporcionada en la cláusula 5 de las presentes Condiciones. La incorporación de cambios se resolverá como máximo un mes desde su solicitud en el caso del derecho de acceso y de diez días para los derechos de rectificación, cancelación y oposición.

4.3 Para gestionar el envío de dinero, le informamos que MoneyGram International Limited podrá transferir sus datos personales a empresas filiales, agentes y otras empresas que utilicemos para operar nuestro servicio y para completar una transferencia, las cuales pueden estar ubicadas en países fuera del Espacio Económico Europeo que no proporcionan un nivel adecuado para la protección de sus datos personales, incluyendo Estados Unidos de América. Puede consultar estas entidades y sus respectivas ubicaciones en el siguiente enlace www.moneygram.com

4.4 Asimismo, manifiesta que ha sido informado de que sus datos personales podrán ser, previo consentimiento, tratados con la finalidad de remitirle comunicaciones publicitarias o comerciales sobre nuestros productos o servicios de envío de fondos, incluyendo la participación en sorteos y concursos promocionales de este tipo de servicios, a través de cualquier medio de comunicación, incluido el correo electrónico, SMS, MMS o fax, aceptando que sus datos personales sean comunicados a empresas del grupo de MoneyGram en el Espacio Económico Europeo que pueden consultarse en www.moneygram.com, incluyendo MoneyGram International Limited, Sucursal en España, con domicilio en la Plaza de Manuel Gómez Moreno 2, Planta 8ºB, 28020, Madrid para la realización de estas comunicaciones promocionales. Esta transacción está sujeta a las condiciones generales que se encuentran a su disposición en los establecimientos de nuestros agentes y en nuestra página web www.moneygram.es. Mediante la suscripción del albarán de recibo Ud. declara haber tenido acceso y aceptado las mismas. Si lo desea Ud. podrá solicitar una copia de las condiciones generales a su agente.

4.5 Al completar y suscribir el formulario de recibo, usted está de acuerdo a nuestra recopilación, utilización y transferencia de sus datos personales y del Destinatario para los fines mencionados, incluyendo las transferencias a los Estados Unidos y en el país de recepción.

4.6 EN LA PRESTACIÓN DE SU SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO MONEYGRAM INTERNATIONAL LIMITED ACTÚA COMO MIEMBRO DE LA RED INTERNACIONAL DE MONEYGRAM PAYMENT SYSTEMS INC. Los datos personales facilitados en este formulario serán asimismo incorporados al fichero de clientes cuyo titular responsable es MoneyGram Payment Systems, Inc. ("MPSI") con domicilio en 1550 Utica Avenue South, Suite 100, 55480 – Minneapolis, Estados Unidos de América. Se designa como representante en España a MoneyGram International Limited, Sucursal en España con dirección en Plaza de Manuel Gómez Moreno 2, Planta 8ºB, 28020. La finalidad de este tratamiento será la de remitirle comunicaciones publicitarias o comerciales en los mismos términos que los indicados en el párrafo precedente. Usted podrá ejercitar en todo momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sirviéndose de los mismos medios que los indicados para MoneyGram International Limited. La incorporación de cambios se resolverá como máximo en un mes desde su solicitud en el caso del derecho de acceso y de diez días para los derechos de rectificación, cancelación y oposición. Para gestionar el envío de comunicaciones comerciales, le informamos que MPSI podrá transferir los datos a Estados Unidos de América, país que no proporciona un nivel adecuado para la protección de sus datos personales. Asimismo, usted acepta que sus datos personales sean comunicados con finalidades comerciales por MPSI a empresas del grupo MoneyGram en el Espacio Económico Europeo que pueden consultarse en www.moneygram.com, incluyendo MoneyGram International Limited, Sucursal en España. Una versión actualizada de la política de protección de datos estará siempre a su disposición en www.moneygram.com. El anuncio de cambios materiales a la misma se realizará siguiendo las disposiciones legales vigentes.

5. Contacto y Servicio de Información al Cliente

5.1 Estamos comprometidos en asegurar que usted reciba un Servicio de alta calidad. En caso de que usted no esté satisfecho con nuestro servicio o si cree que ha ocurrido un error con su Transferencia, por favor póngase en contacto con nosotros lo antes posible. Para más detalles sobre nuestro procedimiento de reclamaciones o consejos de protección al consumidor, o para presentar una reclamación, usted puede:

- llámenos a nuestro número de teléfono gratuito: 900900383 (se le podría cobrar por las llamadas a este número realizadas desde un teléfono móvil);
- visite nuestro sitio web: www.moneygram.com y envíe el formulario en línea;
- escribanos un correo electrónico a: customerservice@moneygram.com; o

- escribanos a: Servicio de Atención al Cliente. MoneyGram International, Konstruktorska Business Centre;13 Konstruktorska Street, Varsovia, Polonia 02-673.
- escribanos a: Servicio de Atención al Cliente, MoneyGram International. Plaza Manuel Gomez Moreno, nº 2, planta 8ª b, 28020, Madrid. España

5.2 MoneyGram International Limited cuenta con un departamento de servicio al cliente y un Reglamento para la Defensa del Cliente, que está a su disposición en la página web, de conformidad con la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo de 2004, y en los departamentos de servicio al cliente y la figura del ombudsman de instituciones financieras. Nos ocuparemos de su reclamación con prontitud e imparcialidad. Haremos nuestro mejor esfuerzo para resolver su reclamación lo antes posible. En caso de que consideremos que necesitamos más tiempo para resolver su reclamación, le enviaremos un acuse de recibo dentro de los cinco días hábiles y le enviaremos una carta de respuesta definitiva en las 8 semanas siguientes a la recepción de su reclamación. Si usted no recibe nuestra respuesta final después de 8 semanas o no está satisfecho con nuestra respuesta final, puede escribir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, c / Alcalá n ° 48, 28014 Madrid. Teléfono: 901 545 400 o al servicio financiero Ombudsman, South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, Londres E14 9SR. Teléfono: 0845 080 1800; Sitio web: www.financial-ombudsman.org.uk; Email: complaint.info@financiero-ombudsman.org.uk. (En caso de que escriba al Financial Ombudsman, debe hacerlo dentro de los 6 meses desde la fecha de la respuesta definitiva). Usted también tiene derecho al arbitraje de consumo previsto en el Real Decreto 231/2008, de fecha 15 de febrero de 2008, sobre el sistema de arbitraje en materia de consumo.

5.3 Por favor visite nuestro sitio web para obtener más detalles y vea la Orden ECC 2502/2012, de 16 de noviembre, en la presentación de reclamaciones y denuncias ante los Servicios del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Autoridad de Seguros español y Orden ECO 734 / 2004, de 11 de marzo de 2004, en los departamentos de servicio al cliente y la figura del ombudsman de instituciones financieras.

5.4 Nuestros datos de contacto para otros usos son: Nuestro teléfono es 900900383 (se le podría cobrar por las llamadas a este número realizadas desde un teléfono móvil), nuestro sitio web es www.moneygram.com; nuestra dirección para escribirnos es MoneyGram International , Konstruktorska Business Centre;13 Konstruktorska Street, Varsovia, Polonia, 02-673, y nuestra dirección de correo electrónico es customerservice@moneygram.com .

6. Cómo estamos regulados

Somos una entidad de pago autorizada y regulada por la Autoridad de Conducta Financiera ("FCA ") en el Reino Unido (Referencia 502639 del Registro de Servicios Financieros). El Registro de Servicios Financieros está disponible en <http://www.fca.org.uk/register/>

7. Acuerdos separados

Además de su oferta de nuestro servicio, los Agentes pueden ofrecer sus propios productos o servicios, como el cambio de moneda en caso de ser autorizados a hacerlo. Estos productos o servicios adicionales son distintos e independientes al Servicio, se ofrecen bajo las propias condiciones del Agente, y no involucran en modo alguno a MoneyGram. Estos productos y servicios adicionales pueden tener sus propios honorarios asociados.