

España

### Términos y condiciones aplicables al Servicio de Envío de Dinero <sup>SM</sup> de Western Union® (el «Servicio»)

El Servicio es ofrecido por **Western Union Payment Services Ireland Limited** («WUPSIL» o «Western Union») por medio de una red de agentes autorizados («Agentes») en el Espacio Económico Europeo («EEE»). WUPSIL externaliza funciones operativas importantes a otras entidades pertenecientes al Grupo Western Union y a proveedores terceros seleccionados. WUPSIL, subsidiaria de Western Union Company, es una sociedad irlandesa con domicilio social en Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14 (Irlanda).

**WUPSIL está regulada por el Banco Central de Irlanda** (el «Banco Central») y está registrada como institución de pago en el registro de empresas de servicios de pago del Banco Central con el número E0471360. Para obtener más información, visite la página [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie).

**Western Union ofrece el Servicio en el ámbito nacional e internacional.** Al completar el formulario de envío o recepción de dinero, proporcionar el dinero que debe enviarse junto con la identificación requerida y firmar el formulario, usted acepta la realización del envío de dinero. Antes de confirmar el envío de dinero, se le informará del tiempo máximo de realización de la transacción, la comisión cobrada y el tipo de cambio aplicado a la transacción mediante el mismo canal que usted haya utilizado para solicitar el envío de dinero. Debe informar al receptor del envío de dinero, incluyendo el nombre del emisor, el país de origen, el nombre del receptor, la suma aproximada, el número de control del envío de dinero (el «MTCN») y cualesquier otros requisitos o condiciones aplicables en las oficinas del Agente.

**La legislación aplicable prohíbe a los transmisores de dinero realizar operaciones con determinados países y personas** - Western Union debe examinar todas las transacciones con listas de nombres facilitadas por los gobiernos de países y territorios en los que realizamos operaciones, incluida la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) del Departamento del Tesoro de EE UU y la Unión Europea. Si se identifica una posible coincidencia, Western Union investiga la transacción para determinar si el nombre coincidente es el individuo en la lista pertinente. En ocasiones, los consumidores deben facilitar una identificación adicional y más información, retrasándose así las transacciones. Esto es un requisito legal para todas las transacciones procesadas por Western Union.

**Condiciones de pago y responsabilidad.** El pago se efectuará a la persona que Western Union o su Agente considere autorizada a recibir el dinero tras haber consultado sus documentos de identificación. Los pagos se pueden realizar incluso cuando el formulario que haya completado el receptor contenga errores de poca importancia. El pago sólo puede efectuarse cuando el receptor haya facilitado los datos de la transacción que exige Western Union, especialmente, la suma de dinero transferida, el nombre del emisor, el MTCN y el país desde el que se envía el dinero. Además, el receptor debe identificarse de forma adecuada.

Western Union habrá cumplido sus obligaciones con respecto a usted en cuanto pague el importe de la transferencia a la persona que haya facilitado los datos de transacción indicados arriba y se haya identificado apropiadamente como el receptor elegido por usted mediante un documento de identidad y/o una pregunta de seguridad. Western Union comprobará los detalles de transacción facilitados por el receptor, así como el documento de identificación presentado con la debida atención y denegará el pago en caso de que esté justificado dudar de la autenticidad de dicho documento de identificación.

Usted está obligado a asegurar la corrección, integridad y legibilidad de la información que facilita. Además, usted debe procurar asegurar que ninguna persona, aparte del receptor, conozca los datos relacionados con la transferencia, como pueden ser: su nombre o el del receptor, el MTCN o la suma de dinero enviado. Western Union le recomienda enviar sumas de dinero únicamente a personas que conozca. Western Union no cubre garantía alguna por el suministro o las propiedades de bienes o servicios que se pagaron utilizando el Servicio.

Si cree que sus datos de transacción han sido robados, perdidos o copiados, póngase en contacto con Western Union inmediatamente llamando al 900633633.\* Antes de informar de dicha pérdida, robo o uso indebido a Western Union, usted sólo será considerado responsable si remite los datos de transacción a personas que no sean el receptor, que hayan contribuido al uso indebido o no hayan comunicado la pérdida, el robo o el uso indebido inmediatamente o hayan actuado con intención de defraudar, intencionadamente o con negligencia grave.

Western Union será responsable de los daños resultantes de la mala conducta intencionada o de la conducta de negligencia grave de sus empleados y Agentes durante el procesamiento de su transacción de conformidad con la legislación aplicable. La responsabilidad de Western Union, la responsabilidad de sus empresas filiales y de sus Agentes extranjeros se excluye en casos de negligencia menor. La responsabilidad de Western Union se limita al reembolso de los daños del contrato previsible habitualmente, por un importe máximo de 500 EUR (además de la suma transferida y cualesquier recargos). En ningún caso Western Union será responsable si usted, de forma intencionada o negligente, ha revelado datos relacionados con la transferencia a personas que no fueran el receptor. Western Union no será responsable de daños causados por fuerza mayor, el fallo de líneas de telecomunicaciones, disturbios civiles, guerra u otros sucesos que estén fuera de la influencia de Western Union (por ejemplo, huelga, cierre patronal industrial u órdenes emitidas por autoridades gubernamentales).

Cuando un Agente de Western Union acepta un cheque, una tarjeta de crédito o débito u otra forma de pago que no sea en metálico, ni Western Union ni el Agente están obligados a procesar el envío de dinero o a abonarlo si no puede cobrarse el pago. Además, ni Western Union ni sus Agentes serán responsables de los daños causados por no realizar un pago a un receptor debido a la aceptación por parte de Western Union o sus Agentes de una forma de pago que no sea en metálico o causados por el hecho de que el envío de dinero se haya efectuado sólo cuando Western Union o sus Agentes hayan podido cobrar el pago en cuestión. Western Union y sus agentes pueden negarse a proporcionar el servicio a cualquier persona sin tener que dar un motivo para ello, en especial, a efectos de evitar el fraude, el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo o para cumplir cualquier ley aplicable, orden de un tribunal o requerimiento de una autoridad gubernamental o reguladora.

**Los fondos estarán disponibles para que el receptor los cobre** a más tardar al finalizar el día hábil siguiente al día en que Western Union o su Agente hayan recibido el importe enviado y las tasas de transacción («Fecha de Recepción»), con sujeción a requisitos legales y normativos. Para los envíos de dinero emitidos en papel, esta fecha límite se amplía un día hábil más. Para (i) los envíos de dinero que tengan lugar fuera del EEE o (ii) los envíos de dinero en los que haya más de una conversión de moneda entre el euro y la moneda de uno de los estados miembros de la Unión Europea o el EEE que no pertenezcan a la zona euro, o (iii) un posible envío de dinero internacional que no se efectúe en euros, el receptor podrá recoger los fondos a más tardar al finalizar el cuarto día hábil después de la Fecha de Recepción.

Los envíos de dinero normales suelen estar disponibles para su recogida en cuestión de minutos, a no ser que se escoja el servicio «Día siguiente» o «2 días», en cuyo caso los fondos estarán disponibles para su cobro por parte del receptor después de 24 y 48 horas, respectivamente, del momento en que se envía el dinero. Es posible que los fondos se retrasen o los Servicios no estén disponibles según determinadas condiciones de transacción, incluyendo el importe enviado, el país de destino, la disponibilidad de la moneda, cuestiones normativas, requisitos de identificación, horarios de las oficinas del Agente, diferencias en zonas horarias o la selección de opciones con retardo. Pueden aplicarse restricciones adicionales. Para más información, llame al teléfono 900633633.\*

**Debe ser mayor de edad para utilizar el Servicio.** La legislación aplicable prohíbe a los transmisores de dinero realizar operaciones con determinados países y personas. Western Union no podrá proporcionar el Servicio a estos países y personas. Para más información, llame al teléfono 900633633.\*

**Los datos de las comisiones y los recargos** que deberá pagar a Western Union por el Servicio, así como los datos de los tipos de cambio que se aplicarán se facilitan en este formulario. Normalmente, los pagos de envíos de dinero se efectúan en la moneda del país de destino (en algunos países el pago se ofrece únicamente en una moneda alternativa). El tipo de cambio será sólo una estimación, y el tipo de cambio real será determinado en el momento en el que el envío de dinero sea confirmado en el sistema. Todas las monedas se convertirán según el tipo de cambio de Western Union vigente en ese momento. Western Union calculará su tipo de cambio a partir de los tipos interbancarios disponibles en el mercado más un margen. Western Union y sus Agentes pueden ganar dinero con el intercambio de moneda. La mayoría de los tipos de cambio se ajustan varias veces al día de conformidad con el tipo actual de los mercados financieros globalmente. En la medida permitida por la ley, Western Union descontará una comisión administrativa en los envíos de dinero que no se retiren dentro del plazo de un año a partir de la fecha de recepción. Para más información, llame al teléfono 900633633.\*

**El receptor podrá incurrir en tasas adicionales por recibir los fondos del emisor a través de un teléfono móvil o en una cuenta.** El acuerdo del receptor con su servicio de telefonía móvil, mWallet u otro proveedor de cuenta regula la cuenta y determina sus derechos, responsabilidad, tasas, disponibilidad de fondos y limitaciones de cuenta. En caso de discrepancia entre el número de cuenta o de móvil y el nombre del receptor, la transferencia se abonará al número de cuenta facilitado por el emisor. Western Union no acepta responsabilidad ante el emisor o titular de cuenta por tasas, tipos de cambio usados para la conversión a moneda local, actos u omisiones del destino o de proveedores de servicios financieros intermedarios. En caso de que el emisor o receptor soliciten una notificación por SMS para indicar la disponibilidad o desembolso de los fondos, los recargos aplicados por el proveedor de servicios son responsabilidad exclusiva del emisor o receptor.

**Conflictos de intereses.** WUPSIL lleva a cabo el Servicio en nombre de sus clientes. El envío de dinero no suele dar lugar a conflictos de intereses que impliquen riesgo de perjuicio para los intereses de sus clientes. Si surge un conflicto de intereses que no se puede evitar de forma razonable, WUPSIL deberá: a) revelar la naturaleza general y/o el origen de los conflictos de intereses al cliente, y b) asegurar que el conflicto no da lugar a perjuicio en los intereses del cliente. Para más información, llame al teléfono 900633633.\*

**Cancelación y reembolsos.** Puede cancelar la transacción en una oficina del Agente o llamando al 900633633\* hasta el momento en que el receptor haya recogido el dinero. Tras la cancelación, Western Union reembolsará el importe principal, descontando la comisión de transferencia aplicada por el Servicio. Generalmente los reembolsos tardan hasta 10 días hábiles. Puede solicitar el reembolso del importe principal de un envío de dinero a WUPSIL por escrito por carta o por correo electrónico en caso de que el pago al receptor no se haya efectuado en el plazo de 45 días. Western Union reembolsará la comisión de transferencia previa petición a WUPSIL por escrito por carta o por correo electrónico en caso de que el envío de dinero no esté disponible para el receptor dentro del plazo especificado más arriba, siempre y cuando el retraso no se deba a condiciones que escapen al control de Western Union (o los Agentes) tales como requisitos normativos, inclemencias meteorológicas o fallo de telecomunicaciones. El pago de algunos envíos de dinero se puede retrasar a causa de la aplicación de la legislación de Estados Unidos o de otras leyes aplicables.

Western Union ofrece la notificación gratuita por SMS en algunos países para indicar al emisor que la transacción ha sido retirada por el receptor o al receptor que el dinero está disponible para su retirada. Western Union no se hará responsable de ningún cargo pagadero por el emisor o el receptor asociado a los mensajes SMS.

**En caso de que tenga una queja**, crea que se ha producido un error o tenga una consulta en relación con el Servicio, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente: llame al 900633633,\* envíe un correo electrónico a la dirección [spain.customer@westernunion.es](mailto:spain.customer@westernunion.es) o póngase en contacto con nosotros mediante nuestra web, [www.westernunion.es](http://www.westernunion.es). Estudiaremos su petición y le informaremos puntualmente sobre su desarrollo. En el plazo de 5 días hábiles tras haber recibido su queja, se le remitirá una confirmación de recepción de ésta. La confirmación contendrá la fecha de recepción más un número de referencia, que deberá utilizarse en todas las comunicaciones posteriores con Western Union. Si la resolución propuesta por Western Union no le satisface, tiene derecho a remitir su queja al Defensor del Pueblo de Servicios Financieros de Irlanda por correo postal a la dirección 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2 (Irlanda), por teléfono al +353 1 6620899 o por correo electrónico a [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie), o a su oficina local gubernamental. La información de contacto de dichas oficinas está disponible en [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/national-out-of-court-bodies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm)

**Su información personal se procesará al amparo de la legislación aplicable** y será controlada por Western Union Payment Services Ireland Limited. Utilizaremos la información personal que nos facilite al utilizar nuestros productos y servicios, así como otra información recopilada o generada durante nuestra relación con usted. Se incluye aquí la información de otros servicios como envíos de dinero, pagos de facturas, datos de programas de fidelidad o afiliación, historial de uso previo de nuestros servicios y opciones de marketing. Dicha información se utilizará para proporcionarle los servicios que solicite y para actividades de atención al cliente, contra el blanqueo de capitales, conformidad y obligaciones legales, para confirmar sus datos, para ayudar a evitar y detectar fraudes, deudas y robos, para ayudarnos a gestionar servicios y operaciones y, a partir de su consentimiento, enviarle comunicaciones comerciales por correo electrónico, teléfono, correo, SMS y cualquier otro medio pertinente.

Western Union también podrá facilitar información a gestores de datos que trabajen con nosotros para ayudarnos a ofrecerle el servicio. Esta información puede ser utilizada para cualquiera de estos propósitos en esta sección. Mantendremos y conservaremos la información que nos facilite sobre otra persona, incluidos los datos del receptor de nuestros servicios, con el propósito de ejecutar la transacción. Antes de proporcionar esta información, está obligado a notificar y obtener la autorización de la otra persona para que podamos utilizar dicha información como se establece en este apartado. El suministro de esta información es opcional, pero necesario para realizar la transacción y proporcionarle estos servicios. Sin ella, Western Union no podrá ofrecer el servicio de envío de dinero, facilitar actividades de conveniencia ni otros servicios solicitados.

Podemos facilitar la información de la que disponemos a partes que actuarán a modo de gestores de datos ubicadas fuera del Espacio Económico Europeo, incluidos los EE. UU., para las finalidades establecidas en esta declaración. Las categorías de datos transferidos son información de identificación personal, datos de contacto e información relativa al envío de dinero, el historial de transacciones y cualquier otra información facilitada por usted. También podemos proporcionar la información a otras organizaciones, incluidas las que nos ayudan a dirigir nuestra actividad, si existe la necesidad razonable de hacerlo, para efectuar o ayudar al envío de dinero, servicios futuros o por cualquiera de los usos o razones establecidos en este apartado. Podemos añadir a la información que nos proporcione información de otras empresas o personas, incluida información para validar la exactitud de la información facilitada por usted. Western Union también podrá proporcionar información a terceros, cuando exista la necesidad razonable de hacerlo, para ayudar a evitar y detectar delitos, procesar delincuentes, por motivos de seguridad nacional u otras razones legales.

Western Union, incluyendo Western Union Financial Services, Inc [7001 E. Belleview, Denver, CO 80237] podrán acceder a la información de la que dispongamos para el cumplimiento de disposiciones contra el blanqueo de dinero. Tiene el derecho de solicitarnos ver y obtener una copia de la información relativa a usted. También puede corregir, suprimir o limitar el uso de la información incompleta, errónea o desfasada. Asimismo, puede oponerse en cualquier momento, por motivos legítimos, al uso de su información cuando el procesamiento no sea necesario para completar el servicio o exigido por leyes o normativas. Si desea ejercer estos derechos o desea dejar de recibir comunicaciones comerciales de Western Union, póngase en contacto con Western Union llamando al 900633633\* o a través de nuestra página web, [www.westernunion.es](http://www.westernunion.es).

\* Llamada gratuita desde líneas fijas y teléfonos públicos. Para llamadas desde móviles pueden aplicarse las tarifas de red estándar. Las líneas están abiertas de lunes a domingo de 8 a 23 h.

Copyright © 2013 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Todos los derechos reservados. Revisado en abril de 2015.