

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO MONEY TRANSFER DE WESTERN UNIÓN

Las transacciones del Servicio pueden enviarse y recogerse en la mayoría de las localidades de agentes de Western Union en todo el mundo. Llame al número indicado abajo para obtener la dirección y los horarios de los locales más cercanos. Las transferencias de dinero comunes generalmente están disponibles en cuestión de minutos para ser recogidas por el destinatario (el "Destinatario"), sujeto a los horarios de operación del local del agente pagador. En ciertos países se aplican demoras y otras restricciones. Llame al número de abajo para informarse en forma detallada.

Las transferencias de dinero normalmente se pagarán en efectivo, pero algunos agentes pueden pagar mediante cheque o una combinación de efectivo y cheques. Todos los pagos están sujetos a disponibilidad y a las condiciones aplicables en el local de pago del agente de Western Union. En circunstancias limitadas, el pago de una transferencia de dinero puede estar sujeto a impuestos locales y/o cargos por servicio.

La ley aplicable prohíbe que los transmisores de dinero gestionen con ciertos individuos y países. Para cumplir con estos requisitos, Western Union debe examinar todas las transacciones en relación con listas de nombres proporcionadas por los gobiernos de los países y territorios en los que mantenemos operaciones, incluida la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de EE. UU. [US Treasury Department's Office of Foreign Assets Control (OFAC)] y la Unión Europea. Si se identifica una equivalencia potencial, Western Union deberá investigar la transacción para determinar si el individuo detectado es efectivamente el que figura en la lista pertinente. En ocasiones, se pedirá a los clientes que presenten identificación o información adicional. Esto puede demorar las transacciones. Éste es un requisito legal para todas las transacciones procesadas por Western Union (incluidas las transferencias que se originan y terminan fuera de EE. UU.)

### Moneda Extranjera

Los cargos por transferencias y el dinero que Western Union (o sus Agentes) generan cuando cambian su moneda en moneda extranjera pueden variar de acuerdo con la moneda de pago seleccionada. Algunos Agentes de Western Union pueden ofrecer a los Destinatarios la opción de recibir fondos en una moneda diferente de la que haya seleccionado. En esos casos, Western Union (o sus Agentes) podrían ganar dinero adicional al cambiar sus fondos por la moneda seleccionada por el Destinatario. Si usted selecciona una moneda de pago diferente de la moneda nacional del país al que envía su dinero, la moneda de pago que usted seleccione podría no estar disponible en todas las localidades de Agentes de Western Union en ese país, o puede no estar disponible en denominaciones suficientemente pequeñas como para pagar la totalidad de su transferencia de dinero. En esos casos, el Agente pagador podrá pagar la totalidad o una parte de su transferencia en la moneda nacional.

### Envío a países que ofrecen pago en varias monedas:

Usted debe seleccionar la moneda de pago en el momento de enviar el dinero. El cargo por transferencia y el dinero que gana Western Union (o sus Agentes) al cambiar su dinero a moneda extranjera puede variar de acuerdo con la moneda de pago que usted seleccione. Algunos Agentes de Western Union pueden ofrecer a los Destinatarios la opción de recibir fondos en una moneda diferente de la que usted haya seleccionado. En dichos casos, Western Union (o sus Agentes) podría ganar dinero adicional al convertir sus fondos a la moneda seleccionada por el Destinatario.

### Recibo de dinero en países que ofrecen pago en varias monedas:

En algunos países usted puede elegir recibir el pago en una moneda diferente de la que ha seleccionado su remitente (el "Remitente"). En este caso, la tasa de cambio que Western Union aplica a su transacción puede ser diferente a la tasa que se aplique a una transacción pagada en la moneda seleccionada por su Remitente, y Western Union (o sus Agentes) podrían ganar dinero adicional si los fondos se convierten de la moneda de pago seleccionada por el Remitente a la moneda que usted seleccione. Para más información sobre las tasas de cambio llame al número indicado al pie de este formulario.

**Las PREGUNTAS DE PRUEBA** se utilizarán en general solamente si el Destinatario no tiene una identificación válida, y la cantidad principal de la transferencia de dinero no es superior a US\$1000.00 (o su equivalente en la moneda local). Antes de pagar la transacción, los Agentes deben obtener la respuesta de la Pregunta de Prueba, aun cuando se haya presentado la identificación correcta. Pueden aplicarse límites diferentes para transferencias de dinero hacia o desde ciertos países. Las transacciones que requieren la Pregunta de Prueba pueden conllevar un cargo adicional. Para ciertos destinos (principalmente en África), se requiere una Pregunta de Prueba para todas las transacciones (independientemente de la cantidad principal) Y, además, es posible que se exija al Destinatario que presente un comprobante de identificación. Las Preguntas de Prueba no constituyen una función de seguridad adicional y no pueden usarse para tomar el tiempo o demorar el pago de una transacción. La Pregunta de Prueba está prohibida en ciertos países. Sírvase comunicarse con Western Union llamando al número indicado abajo para obtener información actualizada respecto del uso de una Pregunta de Prueba para el destino de su transferencia de

dinero. El servicio de NOTIFICACIÓN TELEFÓNICA al Destinatario de que le ha llegado una transferencia de dinero se ofrece por un cargo adicional en la mayoría de los países. La ENTREGA POR MENSAJERO de un cheque o giro bancario se ofrece en ciertos países para una selección de destinos, por un cargo adicional. Pueden incluirse MENSAJES COMPLEMENTARIOS junto con las transferencias de dinero enviadas a la mayoría de los países, por un cargo adicional.

**REEMBOLSO Y CARGO ADMINISTRATIVO** - Western Union reembolsará la suma principal de una transferencia de dinero contra petición por escrito del Remitente si el pago al Destinatario no se efectúa en un plazo de 45 días. Western Union reembolsará el cargo por transferencia contra una petición por escrito del Remitente si la transferencia de dinero no se pone a disposición del Destinatario en un plazo razonable, sujeto a los horarios de trabajo del local seleccionado para efectuar el pago y otras condiciones, incluidas, entre otras, condiciones que estén más allá del control de Western Union o de sus Agentes, tales como tiempo inclemente o falla de las telecomunicaciones. Es posible que el pago de algunas transferencias de dinero se demore como consecuencia de la aplicación de leyes de los Estados Unidos o de otras leyes. En la medida de lo permitido por la ley, Western Union podrá deducir un cargo administrativo de las transferencias de dinero que no se recojan en un plazo de un año de la fecha de envío.

**WESTERN UNION NO GARANTIZA LA ENTREGA O IDONEIDAD DE NINGÚN BIEN O SERVICIO PAGADO MEDIANTE UNA TRANSFERENCIA DE DINERO DE WESTERN UNION. SE LE ADVIERTE NO ENVIAR DINERO A NINGUNA PERSONA QUE USTED NO CONOZCA. EN NINGÚN CASO WESTERN UNION O SUS AGENTES SERÁ RESPONSABLE DE PERJUICIOS O ATRASO, FALTA DE PAGO O INSUFICIENCIA DE PAGO DE ESTA TRANSFERENCIA DE DINERO, O DE OMISIÓN DE LA ENTREGA DE CUALQUIER MENSAJE COMPLEMENTARIO, YA SEA QUE SE DEBA A NEGLIGENCIA DE PARTE DE SUS EMPLEADOS O AGENTES O A OTRAS CAUSAS, POR ENCIMA DE LA SUMA EQUIVALENTE A \$500 DÓLARES DE EE.UU. (ADEMÁS DE REEMBOLSAR LA SUMA PRINCIPAL DE LA TRANSFERENCIA DE DINERO Y DEL CARGO POR TRANSFERENCIA). EN NINGÚN CASO WESTERN UNION O SUS AGENTES SE RESPONSABILIZARÁN DE DAÑOS Y PERJUICIOS INDIRECTOS, ESPECIALES, INCIDENTALES O CONSECUENTES. EL PRECEDENTE DESCARGO DE RESPONSABILIDADES NO LIMITARÁ LA RESPONSABILIDAD DE WESTERN UNION RESPECTO DE DAÑOS Y PERJUICIOS RESULTANTES DE NEGLIGENCIA GRAVE O COMPORTAMIENTO ILÍCITO INTENCIONAL DE WESTERN UNION EN AQUELLAS JURISDICCIONES DONDE ESTE TIPO DE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SEA NULA.**

Cuando un agente de Western Union acepta un cheque, tarjeta de crédito o de débito u otra forma de pago que no sea en efectivo, ni Western Union ni el Agente asume obligación alguna de procesar o pagar la transferencia de dinero si la forma de pago es incobrable, así como tampoco asumen responsabilidad alguna de daños y perjuicios resultantes de falta de pago de la transferencia de dinero en virtud de dicha incobrabilidad. Western Union se reserva el derecho de cambiar el Servicio sin previo aviso. Western Union y sus Agentes pueden negarse a darle el Servicio a cualquier persona.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE WESTERN UNION** - Western Union puede divulgar su información personal a terceros. La información divulgada puede incluir información que describe su transacción con Western Union; información de identificación, tal como el nombre, número de teléfono, dirección y otra información sobre Remitentes y Destinatarios. Western Union puede proporcionar dicha información a instituciones financieras, tales como bancos y compañías de tarjetas de crédito; tiendas minoristas, tales como mueblerías y tiendas de ropa; compañías que procesan transacciones o prestan otros servicios para Western Union; agencias gubernamentales; y compañías de ventas por catálogo y otros tipos de ventas directas. Usted puede tener otros derechos relacionados con la privacidad o protección de sus datos personales en conformidad con la ley aplicable. La política de Western Union consiste en siempre cumplir con la ley aplicable.

**SERVICIO OUTBOUND BY PHONE** - El Servicio Outbound by Phone ("Servicio OBP") es una modalidad del Servicio que permite al Remitente enviar una transferencia de dinero mediante su teléfono de acuerdo con las condiciones establecidas en este apartado y con el procedimiento aquí descripto. En tanto no contradigan las condiciones establecidas en el presente apartado, los restantes Términos y Condiciones del Servicio serán de íntegra aplicación al Servicio OBP. La información complementaria concerniente al Servicio OBP está también disponible en la página web: [www.dineroenminutos.com.ec](http://www.dineroenminutos.com.ec)

Para acceder al Servicio OBP el Remitente llamará a los números 1800 98 98 98 y solicitará realizar una transferencia de dinero utilizando el Servicio OBP. De manera inmediata se informará al Remitente que su llamada podría ser grabada por razones de seguridad y calidad, llamada que forma parte integrante de la relación contractual entre las partes que integran el Servicio OBP. Seguidamente, se solicitará al Remitente proporcionar cierta información que incluye, entre otros, sus nombres y apellidos, tipo y número de documento de identificación, fecha de expiración del documento de identificación, fecha de nacimiento, país de nacimiento, ocupación, Origen de fondos (cuando corresponda), dirección, número de teléfono, nombre del banco en el cual el Remitente posee la cuenta bancaria que

utilizará para realizar el envío de dinero, número de dicha cuenta bancaria, monto de la transferencia, datos del Destinatario de la transferencia, ciudad y país de destino y correo electrónico. El Agente de Western Union informará entonces al Remitente el costo del servicio. A continuación se enviará un correo electrónico al Remitente, en el cual se informará sobre el costo del servicio, la información respecto de la cuenta bancaria a la cual el Remitente debe transferir –desde su cuenta bancaria- el monto del envío de dinero con más sus cargos, el número de Transacción (Representado por la palabra PIN) y los Términos y Condiciones del Servicio. El Remitente será responsable de transferir los fondos en la cuenta bancaria especificada por Western Union (o uno de sus Agentes), en un plazo de 48 horas contadas después de la llamada realizada por el Remitente y que dio comienzo al Servicio OBP.

En virtud de lo expuesto, las transacciones del Servicio OBP sólo podrán ser realizadas por Remitentes que posean una cuenta bancaria bajo su titularidad. En tal sentido, una vez recibida en la cuenta bancaria de Western Union (o uno de sus Agentes) una transferencia que se corresponda con un envío de dinero realizado bajo el Servicio OBP, Western Union (o uno de sus Agentes) verificará que la cuenta bancaria de la cual provienen los fondos, se encuentre bajo la exclusiva titularidad del Remitente. Asimismo se verificará que el monto ingresado se corresponde con la transacción pactada telefónicamente. Terminada la verificación, Western Union (o uno de sus Agentes) se comunicará con el Remitente y le dará un número de control de la transferencia de dinero (MTCN), el cual podrá ser utilizado tanto por el Destinatario como por el Remitente para el seguimiento de la transacción.

La tarifa específica o costo del servicio será determinada en atención al servicio (monto de transferencia y país de destino) solicitado por el Remitente, ésta será establecida en la conversación telefónica con el Remitente y en el correo electrónico enviado por Western Union (o uno de sus Agentes). El referido correo electrónico y los términos y condiciones del Servicio así como los términos y condiciones que en este apartado se enumeran para el Servicio OBP, forman parte integrante de la relación contractual que para estos efectos se suscribe con el Remitente. Una vez que el Remitente transfiere el dinero correspondiente al envío de dinero con más sus cargos de acuerdo a la transacción pactada telefónicamente, a la cuenta de Western Union (o uno de sus Agentes) a efectos de realizar el envío de dinero utilizando el Servicio OBP, se considerarán aceptados los términos y condiciones del Servicio y aquellos términos y condiciones que rigen al Servicio OBP y se encuentran especificados en el presente apartado.

Los importes transferidos a través del Servicio OBP, una vez que se encuentren acreditados en la cuenta bancaria que se le indique al Remitente a efectos de transferir dichos fondos, estarán generalmente disponibles para el retiro inmediato por parte del Destinatario. El proceso de confirmar la información recibida y recibir la autorización de los bancos envueltos en este procedimiento podría tomar hasta 2 días útiles. Los fondos estarán disponibles para el Destinatario siempre y cuando las autorizaciones y confirmaciones hayan sido completadas.

Recepción de Comprobantes de Pago del Servicio de OBP: Los comprobantes de pago estarán disponibles para el Remitente al momento de finalizar el Servicio OBP en custodia de Western Union o del Agente de Western Union a través del cual se hubiera realizado el envío de dinero. A efectos de obtener el original del comprobante de pago del envío de dinero realizado a través del Servicio de Envío de Dinero por Teléfono de Western Union, el Remitente deberá solicitarlo telefónicamente, acordando con Western Union o con el Agente de Western Union a través del cual se hubiera realizado el envío de dinero, el lugar y tiempo en que se llevará a cabo la entrega del comprobante. En todos los casos, la entrega del comprobante se realizará en un local de Western Union o uno de sus agentes. El tiempo de custodia de los comprobantes será por un periodo de 5 años.

Condiciones de contratación entre el Remitente y su banco: El uso de la cuenta bancaria por el Remitente será regido por el contrato existente entre el banco y el Remitente y el Remitente será el único y exclusivo responsable de verificar y entender los derechos y obligaciones vinculados con la cuenta bancaria del Remitente, especialmente cualquier cargo que el banco pudiera cobrar al Remitente por cualquier causa. El Remitente declara conocer las políticas y regulaciones establecidas por el banco en el cual el Remitente posee la cuenta que será utilizada para poder realizar un envío de dinero mediante el Servicio OBP. WESTERN UNION no se responsabiliza por las restricciones y/o limitaciones dispuestas por el banco en el cual el Remitente posee la cuenta bancaria que utilizará para realizar la transferencia de dinero mediante el Servicio OBP.

Reembolso y Cargo Administrativo aplicables exclusivamente para el Servicio OBP: Western Union (o uno de sus Agentes) reembolsará la suma principal de una transferencia de dinero entregado por el Remitente en los siguientes supuestos:

**a)** Transacción no procesada (No hay MTCN - número de control de la transferencia de dinero) – Devolución de dinero por incompatibilidad de información. Cuando Western Union determine que una transacción no puede ser procesada por incompatibilidad de información obtenida contra los fondos recibidos, este le informará al área de Tesorería para efectuar la devolución por la misma vía al Remitente.

**b)** Transacción procesada (Hay MTCN - número de control de la transferencia de dinero) – Devolución de dinero por

cancelación de la transacción. Si la transacción fue procesada y el Remitente solicita el reembolso (dentro de las 48 horas de realizada la transacción), se deberá liberar la transacción original y hacer el pago en el sistema como si fuera una transacción de pago lista para que sea cobrada y hacer el abono del monto principal a la cuenta de el Remitente, siempre y cuando la misma no hubiere sido cobrada por el Destinatario.

**Rescisión de la Contratación del Servicio OBP:** El Remitente se encuentra facultado para rescindir la contratación del Servicio OBP telefónicamente. La rescisión de la contratación sólo procederá hasta antes de que el Remitente realice el depósito de los fondos en la cuenta bancaria especificada por Western Union.

**El Servicio Money Transfer de Western Union es ofrecido por Western Union Financial Services, Inc., una compañía estadounidense (para transferencias de dinero hacia y desde los Estados Unidos, Canadá y México, y transacciones de servicios comerciales) y Western Union International Limited, una compañía irlandesa (para todas las demás transferencias de dinero) a través de una red de agentes autorizados y representantes en todo el mundo.**

**PARA EL SERVICIO AL CLENTE SÍRVASE LLAMAR AL 1800-989898** (gratis a nivel nacional). Copyright 2011 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Todos los derechos reservados.