

CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LAS TRANSFERENCIAS DE ENVIO DE DINERO DE MONEY EXCHANGE, S.A.

MONEY EXCHANGE, S.A. con CIF A81105132, domicilio social en el Pº Sta. María de la Cabeza, 10-1º, 28045 de Madrid, inscrita en el Registro de Entidad de Pago del Banco de España, con el N.º 6812.

En el presente documento se encuentra recogida la información que las entidades de pago han de facilitar a los cliente, en su condición de usuarios de servicios de pago, con carácter previo a la emisión de pagos en el exterior y recepción de fondos en España, de acuerdo a lo establecido en las órdenes ministeriales EHA/1608/2010 de 14 de junio, respecto a la transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y la EHA/2899/2011, de 28 de octubre, referente a la transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. Quedan además, regulados en el presente documentos los derechos y obligaciones esenciales de los usuarios de conformidad con lo establecido en el Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

I.- INFORMACIÓN GENERAL.

I.a.- A efectos de estas condiciones se entenderá como:

Entidad de Pago: Persona jurídica a la cual se haya otorgado autorización, para prestar y ejecutar servicios de pago.

Ordenante: Persona física o jurídica, que dicta una orden de pago a un beneficiario.

Beneficiario: Persona física o jurídica, que sea el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.

Usuario de servicios de pago: Persona física o jurídica, que haga uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, como beneficiario o ambos.

Operación de pago: una acción, iniciada por el ordenante o por cuenta de éste, o por el beneficiario, consistente en ingresar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre el ordenante y el beneficiario.

Servicio de envío de dinero: Servicio que permite bien recibir fondos de un ordenante sin que se cree ninguna cuenta de pago a nombre del ordenante o del beneficiario, con el único fin de transferir una cantidad equivalente a un beneficiario o a otro proveedor de servicios de pago, que actúe por cuenta del beneficiario o bien recibir fondos por cuenta del beneficiario y ponerlos a disposición de éste.

Agente: una persona física o jurídica que presta servicios de pago en nombre de un proveedor de servicios de pago.

Corresponsal: Es el proveedor en destino, que efectúa el pago al beneficiario de los fondos enviados por el ordenante.

Día hábil: día de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago, de los proveedores de servicios de pago del ordenante o del beneficiario, que intervienen en la ejecución de la operación de pago.

Día hábil bancario: los comprendidos entre lunes y viernes, excepto sábados, domingos y festivos.

I.b.- Normativas de transparencia y protección de datos de los clientes:

Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.

Orden EHA 1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

Orden EHA 2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Orden EHA 1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.

Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Circular del Banco de España 6/2010, de 28 de septiembre, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre las Condiciones Generales de Contratación.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)

I.c.- Requisitos de garantía.

Dando cumplimiento al Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, MONEY EXCHANGE, S.A., garantiza que los fondos recibidos de los usuarios de servicios de pago se encuentran protegidos, de conformidad con las medidas previstas en el artículo 21 del citado Real Decreto. Ley y en el art. 17 del Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago. A tal fin, dichos fondos no se confundirán en ningún momento con los fondos de ninguna otra persona física o jurídica que no sea usuario del servicio de pago de MONEY EXCHANGE y, en caso de que al final del día hábil siguiente al día en el que MONEY EXCHANGE recibió los fondos, éstos no se hayan entregado al beneficiario o transferido a otro proveedor de servicios de pago, quedarán depositados en una cuenta bancaria separada en una entidad de crédito, de la que sea titular MONEY EXCHANGE.

Los fondos depositados en la cuenta separada quedarán protegidos y los usuarios del servicio de pago, en caso de concurso de MONEY EXCHANGE, gozarán de un derecho absoluto de separación sobre dicha cuenta, con respecto a posibles reclamaciones de otros acreedores de la entidad de pago.

I.d.- Disponibilidad de la información a los clientes.

La información contenida en este documento está a disposición de los usuarios, que así lo requieran, tanto en el tablón de anuncios existente en las oficinas propias de la Entidad y en las de sus agentes, como en la página web: www.moneyexchange.es.

II.- SERVICIOS DE PAGO PRESTADOS POR MONEY EXCHANGE

MONEY EXCHANGE presta el servicio de envío de dinero, actuando ya sea por cuenta del ordenante en relación con la emisión por parte de éste de órdenes de pago, como del beneficiario en relación con la entrega a éste de los fondos recibidos, incluyendo o no una conversión de divisa. El servicio de envío de dinero incluirá también el servicio de cambio de moneda cuando la orden de pago emitida por el ordenante se haya efectuado en moneda distinta a la que deba ser entregada al beneficiario.

II.a.-SERVICIO DE ENVIO DE DINERO AL EXTERIOR

II.a.1.- Operaciones presenciales: realizadas en oficinas propias o en la red de agentes de la Entidad.

Datos a aportar por el ordenante, persona física:

Deberá de identificarse, para cualquier operación, con su documento original y en vigor: documento nacional de identidad, tarjeta de residencia o pasaporte, que contenga fotografía y firma.

Los datos obligatorios que deberá de facilitar: nombres, apellidos, lugar y fecha de nacimiento, dirección completa, teléfono, actividad laboral, rango salarial, motivo de la operación y el importe a enviar al beneficiario.

Datos a aportar por el ordenante, persona jurídica:

Copia de la escritura de constitución o documento fehaciente acreditativo de su denominación, forma jurídica, objeto social, domicilio. CIF. Poder notarial del representante, así como su documento de identificación: documento nacional de identidad, tarjeta de residencia o pasaporte, que contenga fotografía y firma. Asimismo el motivo de la operación y el importe a enviar al beneficiario.

MONEY EXCHANGE podrá solicitar también al ordenante, ya sea persona física o jurídica, la cumplimentación de un formulario de declaración de origen y destino de los fondos, así como documentación adicional de la actividad laboral y la procedencia de los fondos y acreditación de domicilio en España, cuando así se considerase necesario, en cumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: R.D. 304/2014 del 5 de mayo, que regula la Ley 10/2010 de 28 de abril y posteriores desarrollos.

Datos a aportar del beneficiario:

Nombres, apellidos, dirección completa, teléfono, ciudad, país, número de documento (solicitado para algunos países), relación con el ordenante. En caso de que el importe enviado por el ordenante deba ser abonado en la cuenta bancaria del beneficiario, será necesario aportar nombre del banco, código de oficina, tipo y número de cuenta bancaria.

La responsabilidad de los datos facilitados del beneficiario será del ordenante, eximiendo a MONEY EXCHANGE de cualquier posible retraso o imposibilidad de pago, por error en la información facilitada.

II.a.2.- Operaciones no presenciales, ordenadas por teléfono.

Los datos a aportar por el ordenante, persona física o jurídica, serán los mismos solicitados en las operaciones presenciales, con anterioridad a la realización del envío de dinero, pero además, **será requisito indispensable:** realizar, la primera vez, una transferencia desde una cuenta bancaria abierta en España a nombre del ordenante a una de las cuentas bancarias, que MONEY EXCHANGE tiene habilitadas a tales fines, tras lo cual habrá de recibir una clave operativa, con la que identificarse en el momento de contactar telefónicamente con Money Exchange para reportar su operación; o bien, la cumplimentación de un formulario de solicitud y concesión de clave presencial, para operar, que habrá de realizarse en persona, en cualquiera de las oficinas de MONEY EXCHANGE o su red de agentes y que le permitirá realizar ingresos en efectivo en las cuentas bancarias habilitadas por MONEY EXCHANGE, toda vez que le haya sido aprobada la solicitud. Con la aprobación de la solicitud el cliente recibe una clave operativa, con la cual habrá de identificarse cada vez que proceda a realizar una orden de pago ordenada por teléfono, quedando registrada su llamada y los datos bancarios facilitados. Tras realizarse la comprobación

del ingreso en las cuentas de Money Exchange, del importe de la orden de pago, ésta, quedará consolidada y emitida.

MONEY EXCHANGE podrá solicitar, a los intervinientes de las operaciones, la cumplimentación de un formulario de declaración de origen y destino de los fondos, así como documentación adicional de la actividad laboral y la procedencia de los fondos de los ordenantes y acreditación de domicilio en España, cuando así se considerase necesario, en cumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: R.D. 304/2014 del 5 de mayo, que regula la Ley 10/2010 de 28 de abril y posteriores desarrollos.

Datos a aportar del beneficiario:

Nombres, apellidos, dirección completa, teléfono, ciudad, país, número de documento (solicitado para algunos países), relación con el ordenante. En caso de que el importe enviado por el ordenante sea a cuenta bancaria del beneficiario, será necesario aportar nombre del banco, código de oficina, tipo y número de cuenta bancaria.

La responsabilidad de los datos facilitados del beneficiario será del ordenante, eximiendo a MONEY EXCHANGE, de cualquier posible retraso o imposibilidad de pago, por error en la información facilitada.

II.b.- SERVICIO DE PAGO A BENEFICIARIOS EN ESPAÑA DE LOS FONDOS RECIBIDOS

II.b.1.- Pago a beneficiarios en oficinas propias de la Entidad y red de agentes.

Datos a aportar por el beneficiario, persona física:

Deberá de identificarse, para cualquier operación, con su documento original y en vigor: documento nacional de identidad, tarjeta de residencia o pasaporte, que contenga fotografía y firma.

Los datos obligatorios que deberá de facilitar: nombres, apellidos, lugar y fecha de nacimiento, dirección, teléfono, actividad laboral, motivo de la recepción de la orden de pago.

Datos a aportar por el beneficiario, persona jurídica:

Copia de la escritura de constitución o documento fehaciente acreditativo de su denominación, forma jurídica, objeto social, domicilio. CIF. Poder notarial del representante, así como su documento de identificación: documento nacional de identidad, tarjeta de residencia o pasaporte, que contenga fotografía y firma. Asimismo motivo de la orden de pago.

II.b.2.- Pago a beneficiarios mediante abono en cuenta bancaria.

Los datos a aportar por parte del beneficiario son igualmente, los señalados en el punto anterior.

Con independencia del medio a través del cual se vayan a entregar los fondos a los beneficiarios, MONEY EXCHANGE podrá solicitar a los beneficiarios de las operaciones, la cumplimentación de un formulario de declaración de origen y destino de los fondos, así como documentación adicional de la actividad laboral y la procedencia de los fondos de los ordenantes y acreditación de domicilio en España de los beneficiarios, cuando así se considerase necesario, en cumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: R.D. 304/2014 del 5 de mayo, que regula la Ley 10/2010 de 28 de abril y posteriores desarrollos.

III.- CUANTIAS MAXIMAS Y MODALIDADES DE CALCULO DE LAS COMISIONES Y TIPOS DE CAMBIO APLICADOS A TODO TIPO DE OPERACIONES DE ENVÍO DE DINERO, ORDENADAS EN ESPAÑA, Y OTROS GASTOS.

Para todos los países a los que esté activado el servicio de envío de dinero en la actualidad, o que se implanten en el futuro, se establece un coste fijo, máximo, de 30€ y adicionalmente una comisión porcentual máxima del 6% sobre el importe de la orden de pago, que serán, únicamente a cargo del ordenante, no existiendo ningún otro gasto o comisión con cargo al ordenante o beneficiario, excepto la retenciones legales, (si las hubiese), que la Administración Pública de cada país en destino, exigiese en cada caso y los gastos de información y devolución que se indican en el apartado VI, que en su caso se devengasen.

El beneficiario recibirá el importe íntegro que figura en el documento de liquidación de la operación de pago entregado por MONEY EXCHANGE al ordenante y en la moneda que se haya establecido y que figure en dicho documento.

En el caso de que el importe de la orden de envío de dinero deba abonarse en divisa distinta de la de la entrega de los fondos, los tipos de cambio utilizados en la conversión estarán disponibles para su consulta en el tablón de anuncios existente en todas las oficinas propias de MONEY EXCHANGE o de sus agentes y en la página web de MONEY EXCHANGE (<https://www.moneyexchange.es/cambios-money-exchange/>), mediante un vínculo que, de forma destacada y legible, se encuentra localizado en la pantalla inicial de la primera página.

En todo caso, el tipo de cambio y las comisiones aplicables a la operación de pago se comunicarán al ordenante con carácter previo a la recepción de la orden de envío de dinero, figurando asimismo impresos en el documento de liquidación de la operación de pago del que se hará entrega al ordenante, aceptando éste las condiciones aplicables a la prestación del servicio de pago con la firma del mismo.

Los ordenantes de operaciones no presenciales serán informados igualmente del tipo de cambio y de la comisión a aplicar antes de la recepción de la orden de envío de dinero. En todo caso, estarán disponibles para su consulta en la página web de MONEY EXCHANGE en el enlace antes indicado.

En caso de devolución del importe de la operación de pago por causa imputable al ordenante, a que se refiere el apartado VI, por datos erróneos facilitados por el ordenante o imposibilidad de cobro por parte del beneficiario, los gastos y comisiones originados en la emisión de la orden de pago, tal y como figuran en el documento de liquidación de la orden de pago, y que han sido descrito precedentemente, serán de cuenta del ordenante.

IV.- AUTORIZACIÓN POR EL ORDENANTE Y RECEPCIÓN POR MONEY EXCHANGE DE LA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO. REVOCACIÓN Y RECHAZO

IV.a.- Operaciones presenciales, realizadas en oficinas propias o en la red de agentes de la Entidad

Las órdenes de envío de dinero emitidas de manera presencial en las oficinas de MONEY EXCHANGE o de sus agentes se considerarán autorizadas por el ordenante cuando éste haya dado el consentimiento para su ejecución, lo que sucederá en el momento en el que firme el documento de liquidación de la operación de pago.

Estas órdenes de pago se considerarán recibidas por MONEY EXCHANGE cuando el ordenante entregue a MONEY EXCHANGE los fondos de la operación de pago y una vez haya facilitado toda la información y documentación solicitada por la Entidad, así como cumplimentado los formularios requeridos a tal fin.

IV.b.- Operaciones no presenciales, ordenadas por teléfono

En el caso de órdenes de envío de dinero emitidas de manera no presencial, el consentimiento se considerará válidamente emitido cuando el ordenante haya facilitado todos los datos requeridos por MONEY EXCHANGE para la emisión de la orden de envío de dinero.

Estas órdenes de pago se considerarán recibidas por MONEY EXCHANGE cuando los fondos de la operación de pago hayan sido abonados en la cuenta bancaria de MONEY EXCHANGE y, además, el ordenante haya facilitado toda la información y documentación solicitada por la Entidad.

IV.c.- Revocación y rechazo de las órdenes de envío de dinero

El cliente no podrá revocar una orden de envío de dinero después de ser recibida por MONEY EXCHANGE salvo que el cliente y MONEY EXCHANGE acuerden lo contrario, de conformidad con lo previsto en el artículo 52, apartados 1 y 5, del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

MONEY EXCHANGE podrá rechazar la ejecución de una orden de envío de dinero, en los términos previstos en el artículo 51 del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, notificando al cliente dicha negativa y, en lo posible, los motivos de la misma, así como el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que la hayan motivado, salvo que otra norma prohíba tal notificación.

V.- PLAZOS MAXIMOS DE EJECUCION DE LAS OPERACIONES DE ENVIO DE DINERO

V.a.- Operaciones de pago intracomunitarias.

Se entenderán como operaciones de pago intracomunitarias aquéllas en las que el pago al beneficiario se efectúa en un Estado miembro de la Unión Europea.

El plazo máximo de entrega al beneficiario del importe de las operaciones de pago será de un día hábil, desde el momento de la recepción por parte de MONEY EXCHANGE de la orden de pago, excepto que concurran causas no imputables a MONEY EXCHANGE.

V.b.- Operaciones de pago extracomunitarias.

Se entenderán como operaciones de pago extracomunitarias aquéllas en las que el pago al beneficiario se efectúa en un Estado que no es miembro de la Unión Europea.

Los plazos máximos de entrega al beneficiario del importe de las operaciones de pago extracomunitarias serán de siete días hábiles, desde el momento de la recepción por parte de MONEY EXCHANGE de la orden de pago, excepto que concurran causas no imputables a MONEY EXCHANGE, en particular en relación con las entidades corresponsales que puedan intervenir en la ejecución de la operación de pago.

VI.- PLAZOS MAXIMOS DE DEVOLUCION DE LAS OPERACIONES DE ENVIO DE DINERO

Cuando el ordenante solicite a MONEY EXCHANGE la devolución de una orden de pago, MONEY EXCHANGE comprobará previamente con sus corresponsales-pagadores, que el pago no se hubiese realizado al beneficiario y se solicitará la notificación de la devolución por parte de los corresponsales-pagadores. Desde el momento de la recepción de la solicitud de devolución, MONEY EXCHANGE contará con un plazo máximo de cuatro días hábiles para proceder a la devolución al ordenante, excepto que concurran causas no imputables a MONEY EXCHANGE, en particular, en relación con las entidades corresponsales que puedan intervenir en la ejecución de la devolución.

Para la devolución al ordenante del importe de la operación, será necesario la presentación por parte de éste del documento de identificación original, así como el documento de liquidación que MONEY EXCHANGE le entregó tras la recepción de la operación de pago. En el momento de la devolución se le hará entrega al ordenante de un documento de liquidación de la devolución correspondiente a la operación de pago, con cuya firma, dejará constancia de la aceptación de la misma.

Las devoluciones se efectuarán en la misma oficina y por el mismo medio por el cual se hubiese generado la orden, a excepción de:

a.- las operaciones realizadas en las oficinas de los agentes de MONEY EXCHANGE, que serán devueltos a la cuenta bancaria del ordenante, quien previamente habrá de facilitar a la Entidad copia de su cartilla bancaria, que lo acredite como titular de la misma.

b.- Las operaciones no presenciales, que serán devueltas a la cuenta bancaria del cliente, previa presentación de la copia de la cartilla bancaria, que lo acredite como titular de la misma.

c.- Casos excepcionales, que por motivos diversos, deban ser abonados en la cuenta bancaria del del ordenante, previa acreditación de ser el titular de la cuenta bancaria.

Se devolverá la totalidad del importe de la orden y todos los gastos cargados al ordenante en el momento de la recepción de la orden de pago y que figuran en el documento de liquidación de la orden de pago, siempre y cuando dicha devolución no se hubiese producido por datos erróneos facilitados por el ordenante o imposibilidad de cobro por parte del beneficiario, en cuyo caso, los gastos originados, serán de cuenta del ordenante, siendo estos gastos, únicamente, los que figuran desglosados en el documento de liquidación de la orden de pago, entregada al cliente tras la recepción de la misma, y, según lo estipulado en el apartado III.

VII.- NO EJECUCIÓN O EJECUCION DEFECTUOSA DE UNA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO.

MONEY EXCHANGE será responsable frente al ordenante de la correcta ejecución de la operación de envío de dinero hasta el momento en que su importe se abone al beneficiario.

Cuando el ordenante tenga conocimiento de que una operación de pago ha sido ejecutada incorrectamente, deberá comunicar la misma sin tardanza injustificada a MONEY EXCHANGE, a fin de poder obtener rectificación de la misma, salvo que la información facilitada por el ordenante para la ejecución de la orden de envío de dinero a que se refiere el apartado I fuese incorrecta, en cuyo caso MONEY EXCHANGE no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, MONEY EXCHANGE hará esfuerzos razonables por recuperar los fondos de la operación de pago.

Si no fuese posible rectificar el error y éste fuera imputable a MONEY EXCHANGE, MONEY EXCHANGE, devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación de envío de dinero. Si el error fuera imputable al ordenante, a éste le corresponderá asumir el error generado por los datos incorrectos facilitados.

En todo caso MONEY EXCHANGE, tratará de averiguar inmediatamente, previa petición y con independencia de su responsabilidad, los datos relativos a la operación de pago y notificará al ordenante los resultados. MONEY EXCHANGE no cobrará por ello ningún gasto al ordenante.

VIII.- INFORMACIÓN PARA EL ORDENANTE TRAS LA RECEPCIÓN POR MONEY EXCHANGE DE LA ORDEN DE ENVÍO DE DINERO

Inmediatamente después de la recepción de la orden de envío de dinero, MONEY EXCHANGE facilitará o pondrá a disposición del ordenante la información que se indica a continuación, mediante la entrega de un documento de liquidación de la operación de envío de dinero en papel, o bien enviada directamente al email personal del cliente, si así lo solicitase, o, en el caso de operaciones no presenciales, bien a través de la página web de MONEY EXCHANGE, en el apartado de *Cientes*, desde donde éstos podrán descargarlo, o bien mediante su remisión por correo electrónico o correo ordinario a la dirección facilitada por el cliente, si así lo solicitase:

- Un número de referencia que permita identificar la orden de envío de dinero.
- El importe de la orden de envío de dinero en la moneda utilizada en dicha orden.
- La cantidad total correspondiente a los gastos de la operación de envío de dinero que debe abonar el ordenante, con un desglose de los mismos, en su caso.
- En el caso de que la operación incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado en la operación y el importe de la transacción tras la conversión de moneda.
- La fecha de la recepción de la orden de pago.

IX.- INFORMACIÓN PARA EL BENEFICIARIO TRAS LA EJECUCIÓN DE UNA OPERACIÓN DE PAGO EN ESPAÑA

Inmediatamente después de la ejecución de una operación de pago en España, MONEY EXCHANGE facilitará o pondrá a disposición del beneficiario la información que se indica a continuación, mediante la entrega de un documento de liquidación de la operación de pago en papel, o bien, enviada directamente al email personal del cliente, si así lo solicitase, y en el caso de abono en cuenta bancaria del beneficiario, mediante el envío de dicho documento de liquidación a la dirección de e-mail facilitada por el cliente, al informarle telefónicamente de la ejecución de la operación de pago:

- Una referencia que permita al beneficiario identificar la operación de pago y al ordenante, así como cualquier información comunicada junto con la operación de pago.
- El importe de la operación de pago en la moneda en que los fondos sean abonados al beneficiario.
- La indicación de que las comisiones y en su caso, los gastos aplicables a este servicio de pago han sido satisfechos por el proveedor de servicios de pago del ordenante.
- Cuando proceda, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago y el importe de la operación de pago antes de la conversión a la moneda.
- La fecha valor del abono.

X.- PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACION Y RECURSOS A DISPOSICION DEL CLIENTE Y MODALIDADES DE ACCESO A ELLAS.

X.1.- Reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

MONEY EXCHANGE dispone de un Servicio de Atención al Cliente, al que podrá dirigirse, bien mediante correo electrónico: sac@moneyexchange.es, o a la dirección de correo postal: Money Exchange, S.A. Paseo Santa María de la Cabeza, 10-1º. 28045 Madrid, o directamente en sus oficinas.

MONEY EXCHANGE, resolverá las quejas o reclamaciones presentadas en el plazo máximo de quince días hábiles desde su presentación salvo que por causas ajenas a la voluntad de MONEY EXCHANGE no se pueda resolver la reclamación en dicho plazo, en cuyo caso, el Servicio de Atención al Cliente ofrecerá en el citado plazo de quince días una respuesta provisional indicando los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificando el plazo en el que el cliente recibirá la respuesta definitiva, que no excederá de un mes.

El procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones se describe en el Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, que se encuentra a disposición de los usuarios en la página web de la Entidad: www.moneyexchange.es.

X.2.- Reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

El cliente podrá reclamar ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, siempre que la reclamación hubiese sido desestimada, hubiera transcurrido el plazo de un mes desde su presentación, para su resolución, sin que el citado Servicio de Atención al Cliente, hubiera contestado o no estuviese conforme con la decisión. Para ello, podrá presentar sus reclamaciones en C/Alcalá, 48. 28014 Madrid, o bien al e-mail: sjuscr@bde.es

XI.- GASTOS DE INFORMACION.

A petición del usuario, MONEY EXCHANGE, podrá emitir un certificado de las operaciones del usuario, en concepto de información adicional a la que le es suministrada tras cada operación, estableciéndose una cuantía única y máxima de 10 euros.

XII.-LEY DE PROTECCION DE DATOS

- Identidad: MONEY EXCHANGE, S.A. – CIF: A-81105132.
- Dirección postal: Paseo de Santa María de la Cabeza 12, 28045 Madrid.
- Teléfono: +34 91 7617170
- Correo electrónico: info@moneyexchange.es
- Delegado de Protección de Datos: Picón y Asociados Derecho y Nuevas Tecnologías, S.L..

Contacto DPO: dpd@piconyasociados.es.

¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?

Tratamos los datos personales que nos facilite con los siguientes fines:

- a) La gestión de la relación con el cliente, llevar a cabo el servicio contratado y la facturación y cobro de los mismos. El suministro de los datos con este fin es obligado, impidiéndose en otro caso el cumplimiento del contrato.
- b) El envío de comunicaciones comerciales de nuestros productos o servicios, salvo que usted manifieste su voluntad en contra por cualquier medio. En base a la información facilitada, podemos elaborar perfiles comerciales con la finalidad de ofrecerle productos y servicios que se adecuen a sus intereses. En cualquier caso, la autorización para tratar sus datos con este fin es voluntaria y su negativa sólo tendría como consecuencia el hecho de que usted no recibiría ofertas comerciales de nuestros productos o servicios.
- c) Cumplir con las obligaciones impuestas por la normativa en materia de Prevención de blanqueo de Capital y Financiación del Terrorismo. Usted está obligado a facilitar los datos personales con este fin. En caso de que usted no los facilite, no podríamos ofrecerle los servicios solicitados.

Le informamos de que se llevarán a cabo tratamientos de sus datos que darán lugar a decisiones automatizadas sobre los procedimientos de aplicación de medidas de diligencia debida para asegurar que en todas las operaciones se identifica correctamente al titular real de la misma y, en su caso, definir y aplicar la segmentación de clientes en función de su riesgo, teniendo en cuenta las características de los mismos. La lógica aplicada en dichas decisiones es una valoración del nivel de riesgo del cliente en función de los datos obtenidos en el momento de establecer relaciones de negocio con el mismo, pudiendo aplicar controles automáticos de documentación en función del nivel de riesgo. Las consecuencias e importancia de dicho tratamiento para el interesado pueden ser que pueda denegarse la contratación y prestación del servicio solicitado.

¿Durante cuánto tiempo trataremos sus datos?

Los datos para la gestión de la relación con el cliente y la facturación y cobro de los servicios serán conservados con ese fin durante todo el tiempo en que el contrato esté vigente. Una vez finalizada dicha relación, en su caso los datos podrán ser conservados durante el tiempo exigido por la legislación aplicable y hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas del contrato.

Los datos para el envío de comunicaciones comerciales de nuestros productos o servicios serán conservados indefinidamente, hasta que, en su caso, usted nos manifieste su voluntad de suprimirlos.

Los datos para cumplir con las obligaciones impuestas por la normativa en materia de Prevención de blanqueo de Capital y Financiación del Terrorismo serán conservados durante un plazo de 10 años.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

La base legal para el tratamiento de sus datos es la ejecución del contrato de prestación de servicios, según los términos y condiciones que constan en el mismo.

La oferta prospectiva de productos y servicios está basada en el interés legítimo de la empresa en mantener informado al cliente de los productos o servicios propios, no obstante podrá manifestar su voluntad en contra en cualquier momento. La manifestación de dicha negativa no afectará en ningún caso a la ejecución del contrato, pero los tratamientos de datos con ese fin, efectuados con anterioridad no perderán su licitud por el hecho de haber manifestado su opinión en contra.

La base legal para el tratamiento de los datos para cumplir con las obligaciones impuestas en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo es el cumplimiento de la obligación legal impuesta por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Los datos serán comunicados a las siguientes entidades:

- a) Las Administraciones Públicas competentes, en los casos previstos en la Ley y para los fines en ella definidos.
- b) Las entidades financieras a través de las que se articule la gestión de cobros y pagos.
- c) Al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (en adelante, el Servicio Ejecutivo de la Comisión) en el supuesto de detectarse cualquier hecho u operación, incluso la mera tentativa, respecto al que exista indicio o certeza de que está relacionado con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.
- d) En el caso de las órdenes de pago, a la entidad o corresponsal en el extranjero al que vaya dirigida o desde el que proceda dicha orden, según conste en el anverso de la factura o recibo correspondiente.

Los datos serán transferidos a la empresa que presta a MONEY EXCHANGE los servicios de envío de mailing, Mailchimp, perteneciente a The Rocket Science Group LLC, que ofrece garantías adecuadas de protección de datos que puede comprobar mediante al acceso al siguiente enlace:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TO6hAAG&status=Active>

Los datos serán transferidos, con el consentimiento del titular, a los distintos países destinatarios o remitentes, de las transferencias, según el caso concreto. Dichos países podrán no tener un nivel de protección de datos equiparable al previsto en la legislación europea. Si la legislación del país de origen o de destino lo exigiese, podrá ser necesario comunicar datos adicionales del cliente en cumplimiento de dichas normas.

¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si estamos tratando datos personales que les conciernan, o no. Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.

En las condiciones previstas en el Reglamento General de Protección de Datos, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos o su portabilidad, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. Si usted ha otorgado el consentimiento para alguna finalidad específica, tiene derecho a retirarlo en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada. En estos supuestos dejaremos de tratar los datos o, en su caso, dejaremos de hacerlo para esa finalidad en concreto, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Todos los derechos mencionados pueden ejercerse a través de los medios de contacto que figuran al principio de esta cláusula.

Frente a cualquier vulneración de sus derechos, especialmente cuando usted no haya obtenido satisfacción en su ejercicio, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (datos de contacto accesibles en www.agpd.es), u otra autoridad de control competente. También puede obtener más información sobre los derechos que le asisten dirigiéndose a dichos organismos.

Si usted facilita datos de terceros, asume la responsabilidad de informarles previamente de todo lo previsto en el artículo 14 del Reglamento General de Protección de Datos en las condiciones establecidas en dicho precepto.