



**Condiciones Generales de Contratación de Envío de  
dinero**

## Condiciones General de Contratación de Envío de Dinero de RemittVen


*ES IMPORTANTE QUE LEA Y ENTIENDA NUESTRAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN ANTES DE QUE LAS ACEPTE. ESTAS INCLUYEN LIMITACIONES DEL ÁMBITO DE NUESTRAS OBLIGACIONES CON RESPECTO A USTED, ASÍ COMO LIMITACIONES Y EXCEPCIONES DE NUESTRA RESPONSABILIDAD PARA CON USTED EN EL CASO DE QUE UNA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO ONLINE REALIZADA POR REMITTVEN NO PUEDA SER REALIZADA A TIEMPO*

Nuestras Condiciones Generales de Contratación usan las siguientes definiciones:

- **Fin ilegal o no permitido** hace referencia a todos los fines ilegales o no permitidos; incluyendo, entre otras cosas, efectuar o recibir un pago a sí mismo como receptor con el fin de demostrar solvencia financiera (RIESGO DE FRAUDE); o crear más de un perfil; o enviar o recibir dinero en nombre de otra persona.
- **Beneficiario** hace referencia a la persona identificada como destinataria de una orden de envío de dinero.
- **Cuenta segregada** hace referencia a una cuenta propiedad de RemittVen en la cual se depositarán los fondos del Remitente hasta el momento de la efectiva entrega de la remesa en la cuenta del beneficiario. Esta cuenta será independiente de la cuenta usada por RemittVen para su operativa diaria.
- **Remitente** hace referencia a la persona que realiza la orden de envío de dinero utilizando el servicio online de RemittVen;
- **Transacción** hace referencia a todas órdenes de envío de dinero que usted realice a través del servicio online de RemittVen;

### 1. SOBRE NOSOTROS

- 1.1. RemittVen es una sociedad de responsabilidad limitada con domicilio social en Paseo de la castellana 53, 1º Planta, Puerta Derecha, C.P.: 28046, Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con número de identificación fiscal B06853055 e inscrita en el Registro especial de




entidades de pago de Banco de España con el número 6917 de conformidad con lo establecido en el artículo 14 *Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera* y su normativa de desarrollo aplicable a las entidades de pago

- 1.2. 1.2. Los clientes pueden obtener información sobre la empresa y ponerse en contacto con los representantes llamando a este número de teléfono: [\*] También puede ponerse en contacto con RemittVen enviando un mensaje de correo electrónico a [info@remittven.es](mailto:info@remittven.es).

## 2. NUESTROS SERVICIOS

- 2.1. El Servicio online de RemittVen permite a una persona realizar un envío de dinero (“**Remitente**”) a la persona nombrada en el correspondiente formulario (“**Beneficiario**”), para que ésta la reciba en su cuenta bancaria en el lugar de destino. RemittVen ofrece servicios de envío de dinero internacional. Para hacer uso del servicio de envío de dinero, el Remitente debe tener al menos 18 años de edad y su residencia habitual en España.
- 2.2. Al completar y dar el consentimiento de la información necesaria para efectuar una orden de envío de dinero y aceptar estas Condiciones Generales de Contratación, el remitente da instrucciones a RemittVen para ejecutar una orden de envío de dinero específica. Cada orden de dinero constituye un acuerdo por separado entre RemittVen y el Remitente, que está limitado a la ejecución de una orden de envío de dinero específica. En ningún momento existe un acuerdo marco celebrado entre ambas partes que obligue a ejecutar órdenes de envío de dinero individuales o posteriores. El Remitente informará al Beneficiario debidamente, del estado de cada orden de envío de dinero.
- 2.3. RemittVen solo llevará a cabo operaciones de envío de dinero recibidas en Euros. Tras la recepción de la orden de envío de dinero, RemittVen garantizará que el importe de la operación sea abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del Beneficiario como máximo en el plazo de 48 horas laborables. Sin perjuicio de lo anterior, RemittVen no será responsable de cualquier actuación que dependa del proveedor de servicios de pago del beneficiario, ni de cualquier retraso que pueda ser imputable a éste.
- 2.5. Las órdenes de envíos de dinero internacionales emitidas desde España no tienen que hacer frente a ningún tipo de impuesto especial de este país, pero el Beneficiario podría tener que asumir ciertos impuestos por la




recepción, dependiendo de la legislación del país al que se envía la orden de envío de dinero y de las condiciones específicas de cada persona.

- 2.6. Será el proveedor de servicios de pago del Beneficiario quien deba asegurarse de que la cantidad de la operación de pago esté a disposición del Beneficiario inmediatamente después de que dicha cantidad haya sido abonada en la cuenta del proveedor de servicios de pago del Beneficiario en la moneda local, sin que RemittVen tenga responsabilidad alguna sobre ello.

### **3. NUESTRA RESPONSABILIDAD CON RESPECTO A USTED**

- 3.1. Declaramos nuestra voluntad de facilitarle a usted los servicios de envío de dinero y la información respectiva de acuerdo con estas Condiciones Generales de Contratación y de actuar con diligencia debida y en cumplimiento de las normas aplicables.
- 3.2. Estas Condiciones Generales de Contratación se aplicarán para cualquier instrucción que decidamos aceptar. No obstante, no estamos obligados a aceptar cualquier instrucción para ejecutar transacciones y no seremos responsables por rechazar, retirar, cancelar o restringir nuestros servicios a determinado usuario. Podemos negarnos a prestarle el servicio, parcial o totalmente, si el hacerlo supondría una vulneración de cualquier política de RemittVen (incluyendo las políticas dirigidas a la prevención del fraude, el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo) y/o de cualquier legislación aplicable, dictamen de tribunal o requisito de cualquier autoridad reguladora o gubernamental, o cualquier organismo con jurisdicción sobre nosotros; o si, de cualquier otra forma, consideramos dicha acción necesaria para proteger nuestros intereses. No obstante, si nos negamos a prestar el Servicio online de RemittVen (parcial o totalmente) por cualquiera de los motivos citados anteriormente, cuando resulte viable, se lo comunicaremos y, salvo en el caso de algún impedimento legal, le explicaremos el motivo que nos ha llevado a ello. Sin perjuicio de lo anterior, la alteración en el tipo de cambio, no será motivo de rechazo (parcial o totalmente) de una orden de envío de dinero.
- 3.3. Podemos ser responsables ante usted si realizamos una transacción en su nombre que no nos autorizó a realizar. Le devolveremos la cantidad de la transacción lo más pronto posible y no le reclamaremos el reembolso de nuestros gastos. En caso de que existan indicios razonables de una actividad fraudulenta por su parte, se suspenderá nuestra obligación de



reembolso en espera de una investigación posterior; dicha investigación, lo cual podría incluir remisión de la información de la transacción a las autoridades del Servicio Ejecutivo de Prevención de Blanqueo de Capitales.

3.4. Podemos ser responsables ante usted cuando no realicemos o ejecutemos incorrectamente una transacción que usted nos autorice a realizar. Esto significa que le reembolsaremos la cantidad de la transacción, a menos que se haya debido a una actuación culposa o negligente del remitente de acuerdo a los motivos enumerados en la sección 4.3. Usted tiene derecho a reclamar un reembolso de todas las tarifas e intereses en la medida en que hayan sido cargadas o incurridas en relación con una transacción no ejecutada o ejecutada incorrectamente.

3.5. RemittVen asume los riesgos, pérdidas y gastos que pudieran derivarse en la operación debido a las fluctuaciones en el valor de la moneda local a lo largo del proceso de cambio de divisa.


3.6. No asumimos ninguna responsabilidad por:

3.6.1 Los daños derivados de las circunstancias excepcionales e imprevisibles fuera de nuestro control, y que no pudimos evitar a pesar de ejercer la diligencia debida. Entre estas cabe señalar:

- Fallos en los servicios de comunicación sobre los que no tengamos control;
- Pérdidas de datos o retrasos en las transmisiones que deriven del uso de cualquier proveedor de servicios de acceso a internet, o causados por cualquier otro software que no gestionemos nosotros;
- Los virus causados por terceros;
- Fallo de las líneas de telecomunicación, disturbios civiles, guerra u otros eventos como acciones industriales o cierres patronales sobre los cuales no tenemos control. Esto se aplica igualmente a los casos en los que RemittVen está obligado por cualquier orden conforme a la legislación comunitaria, nacional, judicial o administrativa que determine lo contrario.


3.6.2. Los errores en el servicio online de RemittVen provocados por una información incompleta o incorrecta que usted o un tercero nos haya transmitido;

3.6.3. Cualquier uso o interceptación no autorizado de información antes de que llegue a la web de RemittVen;

- 
- 3.6.4. La pérdida incidental, indirecta, especial o consecuente de negocios o costes, o gastos que el usuario sufra.
  - 3.6.5. Los daños o perjuicios derivados del pago efectuado a alguien que resulte haberle defraudado, o que no cumpla con sus obligaciones para con usted;
  - 3.7. Sin perjuicio de cualquier acuerdo anterior para iniciar una orden de envío de dinero, no tenemos obligación alguna de iniciar ni realizar una orden de envío de dinero si:
    - 3.7.1. No podemos obtener pruebas satisfactorias de su identidad;
    - 3.7.2. Tenemos motivos para sospechar que el mensaje de transacción es incorrecto, ilegal o falso;
    - 3.7.3. Usted nos facilita información incorrecta o incompleta o si su mensaje de transacción no nos llega con suficiente antelación como para permitir una prestación puntual de la transacción solicitada; o
    - 3.7.4. La entidad emisora de su tarjeta no autoriza el uso de su tarjeta bancaria para realizar pagos de transacciones o de nuestras tarifas.
    - 3.7.5. No asumimos ninguna responsabilidad por los daños que resulten de un impago o retraso en el pago de una orden de envío de dinero a un receptor sujeto a nuestra responsabilidad si el servicio online de RemittVen no ejecuta una transacción por cualquiera de los motivos expuestos en el punto 3.6.
    - 3.7.6. Podemos suspender parcial o totalmente el funcionamiento de la página web de RemittVen si, a nuestra absoluta discreción, consideramos que resulta apropiado hacerlo a causa de cualquier circunstancia que escape a nuestro control ("**eventos fuera de nuestro control**"). En el caso de que los servicios se interrumpan, por nosotros o a causa de un tercero, tomaremos medidas para minimizar la duración de dicha interrupción.

#### **4. SU RESPONSABILIDAD CON RESPECTO A NOSOTROS**

- 4.1. Acepta pagar nuestras tarifas por cada orden de envío de dinero que usted realice a través del servicio online de RemittVen.
- 4.2. Debe pagar el importe básico de la orden de envío de dinero y nuestras tarifas utilizando una tarjeta bancaria o desde su cuenta bancaria. Usted acepta que tenemos derecho a cobrarle a la entidad emisora de su tarjeta el importe total de cualquier orden de envío de dinero y nuestras tarifas en relación con la transacción en cuestión, o que esa cantidad se envíe dinero



de su cuenta bancaria a RemittVen antes de que realicemos la orden de envío de fondos o cualquier otra transacción.

4.3. Declara que:

4.3.1. La información facilitada para efectuar una orden de envío de dinero online es verdadera, precisa, actualizada y completa;

4.3.2. Debe compartir sus datos de transacción solo con el beneficiario. Usted está obligado a asegurar que ningún tercero podrá obtener acceso no autorizado a esta información. Le recomendamos que solo transfiera dinero a beneficiarios que conozca personalmente;

4.3.3. Usted no utilizará el Servicio online de RemittVen en relación con ningún fin ilegal, fraudulento o no permitido;

4.3.4. No realizará ninguna orden de envío de fondos ni ninguna otra transacción que vulnere estas Condiciones Generales de Contratación o cualquier otra restricción de uso descrita en la página web de RemittVen; y

4.3.5. Usted es personalmente responsable de la seguridad de su contraseña y del acceso a su cuenta de correo electrónico de conformidad con la cláusula 6 a continuación.

4.4. En caso de pérdida, robo, copia, uso incorrecto o uso no autorizado de los datos de transacción (véase el punto 4.3.b más arriba), si piensa que hemos realizado una transacción que usted no nos autorizó a realizarla o si cree que no hemos realizado una transacción o la hemos realizado incorrectamente, debe llamar al [\*] y notificarnos inmediatamente después de tener conocimiento de dichos eventos. Investigaremos entonces el asunto e intentaremos solventar la situación, recuperar el dinero o corregir los datos empleado todos los medios a disposición de RemittVen.

4.5. Asimismo, admite y acepta que facilitemos periódicamente la información relativa a usted, así como los servicios que le prestamos, si es necesario, a las autoridades reguladoras y gubernamentales o a organismos y entidades cuando:

4.5.1. La ley nos lo exija; o

4.5.2. Si opinamos que la revelación de dicha información puede ayudar a evitar un fraude, delito de blanqueo de dinero o cualquier otra actividad fraudulenta.

## **5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- 5.1. Si detecta cualquier error o tiene cualquier problema con la página web de RemittVen o con el servicio online, póngase en contacto con nosotros por correo electrónico.


## **6. CONTRASEÑA Y SEGURIDAD**

- 6.1. Antes de la primera orden de envío de dinero, se le pedirá que facilite una contraseña y una dirección de correo electrónico válida como nombre de usuario. La contraseña y el nombre de usuario no deben ser utilizados por ninguna otra persona que no sea usted. Es su responsabilidad mantener su contraseña y su nombre de usuario seguros, al igual que todas las transacciones realizadas utilizando su contraseña o su nombre de usuario. Usted acepta notificarnos inmediatamente, poniéndose en contacto con nosotros, cualquier uso no autorizado de su contraseña o de su nombre de usuario, así como cualquier otra infracción de seguridad. Tan pronto como nos comunique que se ha producido un uso no autorizado de su contraseña o de su nombre de usuario, tomaremos las medidas necesarias para evitar el uso de esta información. No nos hacemos responsables de ninguna pérdida o daño derivado del incumplimiento de sus obligaciones en virtud de este párrafo. Sin embargo, tendrá derecho a reclamar el reembolso o la devolución del importe a la entidad emisora de su tarjeta si su tarjeta bancaria o su cuenta bancaria se utilizan de forma fraudulenta.

## **7. PROPIEDAD INTELECTUAL**


- 7.1. La página web de RemittVen, el contenido y la propiedad intelectual relacionada e incluida en ella (incluyendo derechos de autor, patentes, derechos de bases de datos y marcas de servicios) son propiedad de RemittVen. La página web de RemittVen únicamente se podrá utilizar para los fines permitidos por estas Condiciones Generales de Contratación. Usted está únicamente autorizado a visualizar y guardar una copia del contenido de la página web para su uso personal. No puede copiar, publicar, modificar, crear obras derivadas de, participar en la orden de envío de dinero o venta, colgar en internet o, de cualquier otra forma, distribuir o explotar la página web de RemittVen para su uso público o comercial, sin nuestro consentimiento previo por escrito.



- 
- 7.2. RemittVen no concede licencia de uso o autorización alguna sobre sus derechos de propiedad industrial e intelectual o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con su Website, salvo acuerdo expreso con terceros.
  - 7.3. Queda prohibida toda reproducción, distribución, transformación, presentación, total o parcial, del contenido del Website o de alguno de sus elementos, de forma directa o indirecta por redes telemáticas o soportes análogos.
  - 7.4. Los derechos no expresamente concedidos anteriormente quedan reservados a RemittVen o, en su caso, a terceros colaboradores. Todos los nombres comerciales, marcas o signos distintivos, logotipos, símbolos, marcas mixtas, figurativas o nominativas que aparecen en esta Web pertenecen a RemittVen o dispone, previa autorización, del derecho de uso sobre las mismas y se encuentran protegidos por la legislación vigente al respecto.

## **8. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

- 8.1. A los efectos de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales se le informa, y usted expresamente consiente, que los datos personales que nos facilita serán tratados por RemittVen, con domicilio en Paseo de la castellana 53, 1º Planta, Puerta Derecha, C.P.: 28046, Madrid, 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 orden de envío de dinero y para evitar el fraude u otra actividad ilegal.
- 8.2. Con respecto al Beneficiario, por medio del presente documento, nos confirma y manifiesta haber puesto en su conocimiento y haber obtenido su consentimiento con anterioridad a la ejecución de la misma para que los datos que Ud. nos facilita sean tratados por RemittVen, con la finalidad de gestionar el envío al beneficiario y habiéndole informado de los derechos que al respecto le asisten.
- 8.3. 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, a través de cualquier medio de comunicación, incluido el correo electrónico.

- 8.4. Al completar y suscribir el albarán del envío, usted está de acuerdo con nuestra recopilación, utilización y transferencia de sus datos personales y del beneficiario para los fines mencionados.

## **9. DERECHO A RESCINDIR O CANCELAR UNA ORDEN DE ENVÍO DE DINERO**

- 9.1. Usted no tendrá derecho a cancelar una orden de envío de dinero ya que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, la orden de envío de dinero será irrevocable. Si usted desea cancelar la orden de envío de dinero antes de que el Beneficiario reciba los fondos y solicitar la devolución de la cantidad de dinero puede hacerlo enviando a RemittVen la solicitud a través del formulario completo.

En este sentido, RemittVen llevará a cabo todas las medidas oportunidad para tramitar dichas solicitudes de la forma más ágil posible, siendo el plazo máximo de procesamiento de las mismas de 30 días.

- 9.2. Si la orden de envío de dinero no se realizó o ejecutó correctamente por circunstancias ajenas a sus obligaciones de identificación u otras de las que usted es responsable, RemittVen procederá con el reembolso inmediato del dinero (así como de la tarifa aplicada en su caso), después de investigar las circunstancias que rodearon la ejecución de la orden de envío de dinero.

## **10. ACUERDO ÍNTEGRO**

- 10.1 Las presentes condiciones generales de contratación, conjuntamente con todos los documentos a las que se hace referencia en ellos, constituyen las condiciones generales de contratación completas entre usted y nosotros; y sustituye y rescinde todos los acuerdos anteriores que usted podría haber suscrito con nosotros.

## **11. CLÁUSULA DE VALIDEZ PARCIAL**

11.1. En el caso de que una o varias disposiciones de las presentes condiciones generales de contratación resulten nulas, ilegales o inaplicables, el resto de disposiciones mantendrán pleno vigor y efecto.

## **12. QUEJAS, DERECHO APLICABLE, LUGAR DE ACTUACIÓN**


12.1. Estamos comprometidos en asegurar que usted reciba un servicio de alta calidad. En caso de que usted no estuviera satisfecho con nuestro servicio o si cree que ha ocurrido un error con su orden de envío de dinero, 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:

- Escribirnos un correo electrónico a: [sac@remittven.es](mailto:sac@remittven.es)
- Escribirnos por correo postal a cualquiera de nuestras oficinas abiertas al público.

12.2. Nos ocuparemos de su reclamación con prontitud e imparcialidad. Nosotros haremos nuestro mejor esfuerzo para resolver su reclamación lo antes posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha en que la queja o reclamación fue presentada ante Servicio de Atención al Cliente o en su sede social u oficinas si las tuviere o a través de correo electrónico habilitado para ello.

En situaciones excepcionales, si no pudiera ofrecerse una respuesta en dicho plazo por razones ajenas a la voluntad de Remittven, le enviaremos una respuesta provisional indicando los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificando el plazo en el cual recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un (1) mes.

Si usted no recibe nuestra respuesta final después de quince (15) días o transcurrido el plazo que el Servicio de Atención al Cliente le haya indicado en la respuesta provisional (que nunca podrá exceder de un mes) o si no está conforme con la solución ofrecida por el Servicio de Atención al Cliente de RemittVen puede dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, sito en la c / Alcalá n ° 48, 28014 Madrid y siguiendo el procedimiento descrito en 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 española.

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.