Al aceptar nuestro Acuerdo de usuario, usted acepta que proporcionemos nuestro Servicio en inglés y también que nos comuniquemos con usted en inglés.

Para su comodidad, podemos proporcionarle este documento en otros idiomas, como el español. En caso de que exista alguna discrepancia entre la versión en español de este Acuerdo y el texto traducido, el texto en español será vinculante.

Información básica sobre el servicio

Tenga en cuenta que: La ley nos exige que le proporcionemos la información importante, sobre todo antes de que suscriba un contrato con nosotros. Proporcionamos esta información en el aviso que llamamos [Información básica sobre el servicio](https://www.remitly.com/es/es/home/key-service-information). Esta información no forma parte de nuestro Acuerdo, pero le proporcionará determinada información sobre cómo suscribimos este contrato con usted y la utilización de nuestros Servicios. Incluye información como su derecho a cancelar o dejar de utilizar nuestros servicios, que le sugerimos enfáticamente que lea antes de suscribir este Acuerdo con nosotros.

ACUERDO DE USUARIO DE REMITLY

Antes de aceptar la utilización de nuestros Servicios, tómese el tiempo para leer la siguiente información cuidadosamente. También le recomendamos que almacene este documento en un lugar seguro. Los términos de este Acuerdo de usuario son legalmente vinculantes.

Este Acuerdo de usuario (**\"Acuerdo\"**) se ha actualizado y entrará en vigor el 28 de octubre de 2019. Se aplica a los usuarios de los servicios Remitly residentes en España.

1. NUESTRO ACUERDO CON USTED

1.1 Este Acuerdo es un contrato entre usted y Remitly Europe Limited (\"Remitly\", \"nosotros\", \"nos\" y \"nuestro\"). Describe los términos a los que queda usted obligado cuando accede a nuestros productos, y/o los utiliza, (ya sean servicios o contenido digital) (**\"Servicios\"**). Cuando usamos las palabras **\"usted\"** y **\"su\"** en este Acuerdo, nos referimos a los usuarios de nuestros Servicios. Este Acuerdo incluye términos que se relacionan directamente con el momento en el que registra sus datos con nosotros (es decir, cuando crea un \"Perfil\", consulte la sección 3.1 a continuación) y también los términos que debe aceptar cada vez que nos dé

instrucciones para realizar transacciones de pago individuales. Ambos grupos de términos se incluyen en este documento para facilitar su referencia.

1.2 Otros documentos importantes. También le recordamos nuestra [Política de privacidad](https://www.remitly.com/es/es/home/policy) y nuestra [Política de cookies](https://www.remitly.com/es/es/home/cookies) (\"**Políticas**\"), que contienen toda la información relevante sobre cómo utilizamos su información personal cuando le proporcionamos nuestros Servicios, incluyendo información sobre sus derechos en virtud de la ley de protección de datos y sobre cómo contactar con nuestro Responsable de Protección de Datos. Si participa en nuestro programa de \"Recompensas\", también existen términos especiales que se le aplican. Puede consultarlos haciendo clic [aquí](https://www.remitly.com/es/es/home/referral-program-tnc).

1.3 ¿En qué otro lugar puedo encontrar una copia de este Acuerdo y las políticas relacionadas? Puede encontrar las versiones actuales de este Acuerdo, la Política de privacidad y la Política de cookies en el pie de página de nuestro sitio web. **Le recomendamos enfáticamente que imprima o descargue y almacene una copia de estos documentos y consulte la versión actual cuando utilice nuestros Servicios de manera ocasional.**

1.4 ¿En qué momento los términos de este Acuerdo se vuelven legalmente vinculantes para mí? Usted acepta y acuerda los términos de este Acuerdo (incluidas todas las Políticas) cuando:

1\. reconoce la aceptación de la versión electrónica de este Acuerdo cuando esta opción esté disponible para usted (como cuando se registra para los Servicios de Remitly, o nos indica que realicemos transferencias individuales de dinero para cada transacción individual; a través de nuestro sitio web o nuestra aplicación móvil); o bien

2\. comienza a utilizar o intenta utilizar nuestros Servicios (incluso si accede, descarga y/o utiliza cualquiera de los Servicios de Remitly). En tales circunstancias, usted acepta que trataremos la utilización de nuestros Servicios como la aceptación de este Acuerdo a partir de ese momento.

1.5 Tenga en cuenta la siguiente información importante

Dado que este Acuerdo establece términos legalmente vinculantes aplicables a la utilización de nuestros Servicios, lea y asegúrese de que se siente cómodo con ellos antes de que sean vinculantes para usted cada vez que utilice nuestros Servicios. En particular, asegúrese de que contienen todo lo que usted desea y nada que no esté

dispuesto a aceptar, antes de que decida aceptarlos y utilizar nuestros Servicios. Si no acepta alguna parte de este Acuerdo, no utilice nuestros Servicios. Este Acuerdo contiene determinadas limitaciones, riesgos y orientación sobre la utilización correcta de nuestros Servicios. Para ayudarle con su revisión, a continuación destacamos algunas de las cláusulas básicas que debe leer y comprender con especial cuidado antes de utilizar nuestros Servicios. Si aún no está seguro de algo, o desea obtener más información, consulte la información en nuestro sitio web o póngase en contacto con nosotros en [Contáctanos](https://www.remitly.com/es/es/home/contact).

Secciones básicas:

\"Nuestros servicios\" y \"Pago por nuestros Servicios y cambio de divisas\" (secciones 2 y 5): estas secciones le ofrecen información sobre los servicios que proporcionamos así como los cargos que pueden aplicarse. También le proporciona instrucciones importantes sobre cómo debe pagarnos al utilizar nuestros Servicios. **Tenga en cuenta que le aconsejamos que no utilice nuestros Servicios para enviar dinero a extraños.**

\"Cómo empezar a utilizar nuestros servicios\" (sección 3): esta sección explica a quién permitimos utilizar nuestros Servicios. **Tenga en cuenta que es muy importante que no utilice nuestros Servicios en nombre de otra persona.**

\"Envío de dinero\" (sección 4): esta sección le proporciona información importante sobre cómo procesamos las transferencias de dinero.

\"Restricciones importantes del servicio\" (sección 7): revise esta sección cuidadosamente. En particular, establece la lista de actividades conocidas como **\"Actividades restringidas\"** que no puede realizar cuando utilice nuestros servicios. También proporciona información sobre qué medidas podemos tomar si no utiliza nuestros servicios de forma adecuada (lo que puede incluir que no procesemos sus transacciones).

\"Descargos importantes de responsabilidad\" y \"Nuestra responsabilidad por las pérdidas o daños que usted sufra\" (secciones 12 y 14): estas secciones explican las circunstancias en las que somos (o no somos) responsables ante usted al proporcionar nuestros servicios.

\"Su responsabilidad por las pérdidas causadas por usted\" (sección 13): esta sección describe las circunstancias en las que usted podría ser responsable de las pérdidas causadas por usted.

\"Cambios a nuestros Servicios y nuestro Acuerdo\" (sección 18): esta sección ofrece información importante sobre cómo podemos cambiar nuestro Acuerdo con usted.

2. NUESTROS SERVICIOS

2.1 Transferencias de dinero. Nuestros Servicios permiten que las personas residentes en España puedan realizar transferencias de dinero a personas en los países y zonas que le indicamos a través de nuestro sitio web y/o aplicación móvil. Nuestros servicios funcionan de manera que un **\"Remitente\"** utiliza nuestros servicios para enviar dinero y un **\"Destinatario\"** recibe el dinero que ha sido desembolsado a través de nuestros Servicios. Una \" **Transacción**\" se refiere a una orden de pago dada por un Remitente que nos ordena realizar un desembolso a un Destinatario a través de nuestros Servicios. La **\"Cantidad de la transacción\"** es la cantidad que el Remitente nos paga para ejecutar un desembolso al Destinatario. La **\"Cantidad pagada\"** es la cantidad pagada al Destinatario.

2.2 Recomendamos que utilice nuestros Servicios para enviar dinero a amigos y familiares y, por lo tanto, no debe utilizar nuestros Servicios para enviar dinero a extraños.

2.3 Acuerdos con terceros. Para utilizar nuestros Servicios, es posible que tenga que suscribir acuerdos con otros proveedores de servicios a los que llamamos **\" Proveedores de servicios externos\"**. Por ejemplo, si utiliza nuestros Servicios a través de nuestra aplicación móvil, es posible que deba suscribir un acuerdo con el fabricante y el operador de red de su dispositivo móvil. Acepta cumplir con los términos de los acuerdos que establezca con proveedores de servicios externos y que están relacionados con su utilización de nuestros Servicios.

3. CÓMO EMPEZAR A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS

(Tenga en cuenta también las importantes restricciones del servicio que se establecen en la sección 7)

3.1 Creación del perfil. Para utilizar nuestros Servicios, debe crear un perfil Remitly (su **\"Perfil\"**). Su Perfil nos permite registrar determinada información sobre usted, tal como explicamos en nuestra Política de privacidad. Su Perfil no se utiliza como medio para ejecutar transacciones de pago. Como tal, su Perfil no es un una cuenta bancaria ni de pago y no almacena nada de valor (electrónico o de otro tipo).

3.2 Cómo puede crear un perfil. Para crear un perfil, usted es responsable de realizar lo siguiente y debe hacerlo::

a\. proporcionarnos información completa, exacta y veraz según la solicitemos periódicamente (incluida información sobre usted y cualquier información y/o documentos que podamos necesitar razonablemente). La información que proporcione también la utilizaremos para determinar si es apto para utilizar nuestros Servicios.

b\. llevar a cabo cualquier tarea de registro de la manera y forma que razonablemente le pidamos. Esto puede implicar la creación de credenciales de seguridad (como una contraseña o un número de identificación personal) (**\"Credenciales de seguridad\"**) y/o la descarga de nuestra aplicación móvil (si corresponde). Y

c\. llevar a cabo cualquier otra acción que nosotros, o nuestros proveedores de servicios externos, o los suyos, podamos razonablemente necesitar para que usted acceda y utilice los Servicios.

3.3 Debe usted utilizar nuestros Servicios solamente para usted. No debe crear un Perfil, ni realizar una Transacción en nombre de, o utilizando la identidad de, ninguna otra persona.

3.4 Es muy importante que la información que nos facilite sea siempre exacta y, en particular, que siempre nos notifique su dirección actual. Los cambios en la dirección de su domicilio principal pueden requerir que acepte unos términos del servicio de Remitly diferentes para la zona a la que se haya trasladado. Además, dado que determinados Servicios se ofrecen actualmente solo en determinadas zonas, los cambios en la dirección de su domicilio principal pueden suponer que usted no sea apto para utilizar determinados Servicios. Si la información que nos proporciona (incluida su dirección postal y/o dirección de correo electrónico) cambia con el tiempo, debe comunicárnoslo de inmediato, y/o modificar los datos en su perfil inmediatamente de manera que la información que nos haya facilitado sea siempre exacta, veraz y completa. Usted es responsable de proporcionar la información exacta y completa en todo momento al utilizar nuestros Servicios.

3.5 Requisitos de idoneidad para utilizar nuestros Servicios. Como parte del proceso de creación del Perfil, se le solicitará que acepte este Acuerdo (y cualquier otro documento que podamos proponer de vez en cuando). Debe tener al menos dieciocho (18) años para acceder o utilizar nuestros Servicios como Remitente. Somos una entidad de pago irlandesa autorizada por el Banco Central de Irlanda; usted debe residir en España para utilizar los Servicios que proporcionamos en virtud de los términos de este Acuerdo. Si usted reside en otra zona, puede acceder al acuerdo aplicable desde el

sitio web para nuestros Servicios en su país o zona. Tenga presente también la sección 8 sobre cómo y por qué recopilamos y verificamos la información personal.

3.6 Personas y territorios restringidos. Seguramente sabrá que existen leyes y normativas que imponen sanciones a determinados países e individuos, lo que significa que organizaciones como la nuestra están restringidas a la hora de proporcionar Servicios que afecten a estas cuestiones. No puede utilizar nuestros Servicios si se encuentra ubicado o realiza transacciones en determinadas zonas, o allá donde tengamos legalmente prohibido proporcionar nuestros Servicios. Estas restricciones se pueden encontrar en documentos gubernamentales, como la Lista de Ciudadanos Especialmente Designados o la Lista de Países y Territorios no Cooperativos. También es posible que no proporcionemos todos o algunos de nuestros Servicios a otras personas o zonas (estén o no conectadas con una lista de sanciones), si, por ejemplo, al hacerlo, no pudiésemos cumplir con las leyes relacionadas con nuestros Servicios. La utilización de determinados Servicios puede que tengan requisitos adicionales de idoneidad que deberán verificarse antes de que utilice dichos Servicios.

3.8 Límite de perfil. Solo puede registrarse y abrir 1 (un) perfil y podemos poner límites a la cantidad de direcciones de correo electrónico e instrumentos de pago que pueden asociarse con su Perfil.

4. ENVÍO DE DINERO

4.1 Instrumentos de financiación. Para enviar dinero a través de nuestros Servicios, debe usar un instrumento de financiación permitido, como:

a\. una tarjeta de débito o crédito tal y como describimos en nuestros Servicios ("Pagos financiados con tarjeta");

b\. una transferencia bancaria (por ejemplo, utilizando el esquema "SEPA" de la UE/ AELC) ("Pagos financiados por el banco"); juntos los "Instrumentos de financiación".

Podemos poner límites a la cantidad de Instrumentos de financiación que puede utilizar a través de nuestros Servicios.

4.2 Pagos financiados con tarjeta. Si nos paga por sus Servicios usando una tarjeta de crédito o débito, acepta pagarnos el Monto de la Transacción, así como cualquier cuota o cargo que nos deba conforme a este Acuerdo utilizando su tarjeta de crédito o débito nominada. Cada vez que nos envía una Transacción, acepta que estamos autorizados

a cobrarle a su tarjeta de débito o crédito nominada por cualquier Transacción de transferencia de dinero, así como los cargos que nos adeuda antes de que realicemos nuestros servicios de pago o cualquier otra transacción. Solo debe proporcionarnos los datos de una tarjeta de débito o crédito si:

a\. es una tarjeta de débito o crédito que no ha caducado y se encuentra vigente;

b\. es un usuario autorizado y legal de la(s) tarjeta(s) de débito o crédito.

Nos autoriza a verificar que su tarjeta de débito o crédito está en regla con la entidad emisora del pago. Podemos verificar su tarjeta de débito o crédito mediante la presentación de una solicitud de autorización de pago y/o una operación de crédito y/o débito de bajo valor con la tarjeta de débito o crédito, de acuerdo con las reglas pertinentes de la tarjeta y el plan de pago. Cumplimos con todas las normas del sistema de pago de la tarjeta para reembolsar cualquier importe cargado a su tarjeta de débito o crédito con comprobante de pago.

4.3 Pagos financiados por el banco. Si nos paga por nuestros Servicios (incluido el pago de la Cantidad de la Transacción y cualquier Cuota de Servicio aplicable) utilizando un Pago financiado por el banco, debe seguir las instrucciones que le notificamos para realizar dicho pago. En particular, los siguientes términos se aplican estrictamente a su uso de este método de pago:

a\. Debe pagarnos desde una cuenta bancaria que coincida con el nombre de su Perfil y también debe transferirnos los fondos utilizando el esquema de Pago financiado por el banco que le informamos que está disponible. Su Pago financiado por el banco debe proceder de una cuenta bancaria española con el nombre exacto que se muestra en su perfil y se nos paga electrónicamente.

b\. Debe pagarnos dentro del plazo que le notifiquemos. Debe ejecutar el Pago financiado por el banco a través de su propio canal de banca electrónica correspondiente, de modo que recibamos el pago en el plazo que le notificamos en el momento en que envíe su Transacción para su procesamiento.

c\. Debe ingresar los detalles de pago correctos y pagar el monto exacto. Debe ingresar y usar los detalles exactos que le proporcionamos para realizar un Pago financiado por el banco. Dichos detalles incluyen los detalles de su cuenta junto con el monto de pago exacto y el número de referencia que le notificamos que se relaciona con la Transacción. Es muy importante que usted proporcione estos detalles exactos. Si los detalles que proporciona son incorrectos, su pago puede ser enviado a otra persona y es posible que no pueda recuperar su dinero. No somos responsables ante usted por

cualquier pérdida que pueda sufrir (o por cualquier forma de reembolso) si envía dinero a otra persona que no sea nosotros mismos y/o no reconocemos su pago si no nos proporciona los detalles correctos.

4.4 Consecuencias de no pagarnos correctamente. Si no cumple con los requisitos establecidos en esta sección 4 al realizarnos un pago, trataremos su pago (o intento de pago) como una Actividad restringida (consulte la sección 7) y además de los demás derechos que tenemos en virtud de este Acuerdo:

a\. su Transacción se puede cancelar y/o retrasar; y/o

b\. podemos reembolsar su Pago financiado por el banco, sujeto a la finalización de cualquier riesgo y otros cheques que podamos realizar razonablemente; y/o

c\. podemos impedirle o suspenderle el uso de nuestros Servicios, lo cual puede incluir además que finalicemos nuestra relación legal con usted (sin previo aviso); y/o

d\. su pago puede estar sujeto a un proceso legal o reglamentario en el que no puede recibir un reembolso de su pago.

4.5 Procesamiento de sus Transacciones. Si envía una Transacción, está solicitando que procesemos su Transacción. Usted acepta que podemos aceptar o rechazar su oferta para procesar su Transacción según los términos de este Acuerdo, y que no estamos obligados a realizar ninguna Transacción en su nombre si, por ejemplo, ha incumplido cualquiera de las obligaciones establecidas en este Acuerdo de usuario de forma importante (y, para este propósito, debe asegurarse de no llevar a cabo ninguna de las \"Actividades restringidas\" mencionadas en la sección 7). Tenga en cuenta que nuestros Servicios solo están disponibles para los consumidores, es decir, solo están disponibles para personas que actúan con fines que están, en su totalidad o principalmente, fuera del trabajo, los negocios, la labor o la profesión de un individuo. Si utiliza nuestros Servicios para un negocio, estará incumpliendo este Acuerdo y es posible que le impidamos la utilización de nuestros Servicios en cualquier momento sin responsabilidad hacia usted. Consulte también la sección 7.2 sobre las restricciones aplicables a los fondos que se envían a la India.

4.6 Tiempos de ejecución de la Transacción. Con sujeción a los otros términos de este Acuerdo, usted acepta que utilizaremos las capacidades, el cuidado y la diligencia debidos y razonables para ejecutar sus Transacciones y abonar los fondos al proveedor de servicios de pago del Destinatario con los siguientes tiempos de ejecución después de que hayamos recibido su orden de pago válida para una Transacción en un Día Laborable que puede ser:

a\. tan pronto como nuestros socios y las redes de pago que tenemos disponibles lo permitan; o

b\. tal como se lo notifiquemos en el momento que envíe la transferencia (que puede ser horas después de que hayamos recibido su orden válida de pago).

Hay reglas especiales que se aplican al momento de ciertos pagos en los que nuestro Servicio le permite enviar dinero dentro del Espacio Económico Europeo (también denominado \"EEE\"; esta región incluye a todos los países de la Unión Europea y Liechtenstein, Islandia y Noruega).

Estas reglas de ejecución de pagos especiales son:

• Pagos en euros a destinatarios en el EEE: se ponen a disposición del proveedor de servicios de pago del Destinatario a más tardar al final del siguiente día hábil después de recibir su orden de pago de transacción válida de conformidad con los términos de este Acuerdo.

• Todos los demás pagos realizados en otras divisas del EEE a Destinatarios en el EEE: se ponen a disposición del proveedor de servicios de pago del Destinatario a más tardar al final del cuarto día hábil después de recibir su orden de pago de transacción válida de conformidad con los términos de este Acuerdo.

Aceptamos que las \"reglas de ejecución de pagos especiales\" descritas anteriormente no se aplican a las transacciones de pago ejecutadas en otras divisas.

Tenga en cuenta que si bien es probable que el proveedor de pagos del Destinatario tenga la obligación legal de poner estos fondos a su disposición una vez los haya recibido, puede haber otros retrasos en la recepción de los fondos por parte de su Destinatario, tales como el horario de apertura del proveedor de servicios de pago del Destinatario, así como el hecho de que ellos también tengan que completar sus propias verificaciones de identidad del cliente para el Destinatario.

4.7 Lo que necesitamos de usted para procesar sus Transacciones. Nuestras obligaciones en la sección 4.4 anterior también están sujetas a:

a. Que usted nos proporcione la información que necesitamos. Solo consideraremos que hemos recibido su orden de pago de forma válida si nos ha proporcionado la

información actual, exacta y completa sobre:

i\. usted y la utilización que hace de nuestros Servicios, tal como su dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil, contraseña, cualquier otra credencial de seguridad u otro identificador que podamos decirle que necesitamos; y

ii\. la Transacción, tal como los datos correctos, exactos y completos del Destinatario y todos los datos obligatorios que usted debe proporcionar al ejecutar una transacción de pago. No seremos responsables ante usted por las pérdidas asociadas con la ejecución de una transacción si no nos proporciona los datos correctos, exactos y completos de su Destinatario (incluidos, entre otros, sus datos bancarios).

Además, y junto con los otros términos de este Acuerdo, si usted paga mediante un Pago con fondos bancarios, solo consideraremos que su orden de pago ha sido recibida de forma válida si cumple con los requisitos establecidos en la sección 4.3.

b. Que usted tenga fondos suficientes. Si bien puede haber circunstancias en las que podamos hacerlo, no estamos obligados a procesar su orden de pago tal como la recibamos, ni a procesar la Transacción, si no tiene (o no hemos recibido) fondos disponibles suficientes para permitir que la llevemos a cabo. A este fin, los \"fondos disponibles\" son fondos que no están pendientes de recibirse y se establecen por nuestros socios bancarios; y, con respecto a los Pagos financiados con tarjeta, están disponibles para su uso sin restricción desde su tarjeta de débito o crédito registrada y válida y se liquidan a través del régimen de pago aplicable en la red.

c. Que nos proporcione un consentimiento válido para ejecutar su Transacción. Su consentimiento válido se proporciona de la siguiente manera:

i\. una vez que haya creado un Perfil de manera válida y haya \"iniciado sesión\" correctamente en nuestro Servicio de la manera que razonablemente requiramos (lo que puede incluir proporcionar su correo electrónico y contraseña), haga clic en el botón \"Enviar dinero\" u otro botones que están disponibles a través de nuestro Servicio que nos indican que usted acepta que la Transacción sea procesada; y/o

ii\. usted nos indica que realicemos una Transacción de cualquier otra manera razonable que le podamos indicar cuando desee realizar una Transacción al utilizar nuestro Servicio.

d. Otros retrasos permitidos en el procesamiento de sus Transacciones. El procesamiento de su Transacción puede retrasarse por nuestros esfuerzos de verificar

su identidad, obtener más información sobre la utilización que hace de nuestros Servicios (como cuando llevamos a cabo \"evaluaciones de niveles\" de límite de gastos, como se explica en nuestros servicios), realizar verificaciones de fraude, llevar a cabo verificaciones contra el fraude y el blanqueo de dinero, validar sus Instrumentos de financiación y cumplir con las leyes y/o gestionar nuestro riesgo financiero. No consideraremos que su solicitud para procesar una Transacción se ha enviado ni recibido correctamente por parte nuestra hasta que creamos que estos asuntos se hayan completado a nuestra satisfacción (al actuar de manera razonable).

4.8 Su autorización de pago con tarjeta a nosotros. Si nos paga por nuestros Servicios utilizando una tarjeta de crédito o débito, para que podamos procesar su Transacción, nos autoriza a realizar el cargo en cualquiera de la(s) tarjeta(s) de débito o crédito que podemos aceptar. Puede retirar su autorización para que cobremos el cargo a su tarjeta de débito o crédito eliminándola de su Perfil. Si su pago falla, nos autoriza a volver a intentarlo una o más veces con la misma tarjeta de débito o crédito. Al añadir una tarjeta de débito o crédito a su Perfil con nosotros o, al financiar de otro modo un pago con ella, nos está diciendo que usted es el usuario legal de dicha(s) tarjeta(s) de débito o crédito. Tenga en cuenta también que hay determinadas cuotas que quizás tenga que pagar cuando utilice diferentes tipos de tarjetas de débito o crédito, tal y como se describe más detalladamente en la sección 5 (Pago por nuestros Servicios y cambio de divisas).

4.9 Información de la transacción.

A menos que hayamos restringido su utilización de nuestros Servicios, puede consultar los datos de sus transacciones de pago ejecutadas y otra información relacionada con su historial de transacciones accediendo a su Perfil. Usted acepta revisar sus Transacciones a través de su Perfil en lugar de recibir estados de cuenta periódicos por correo. Acepta que registremos todos y cada uno de los detalles del Destinatario añadidos por usted para permitirle hacer Transacciones futuras a ese Destinatario de forma sencilla y, al hacerlo, acepta que ha creado una lista de Destinatarios de confianza con esos detalles.

También podrá acceder a un informe descargable a través de su Perfil. Ponemos a su disposición los datos relevantes de sus Transacciones, incluyendo todas las cuotas incurridas y cualquier otro importe que se le cobre en el período correspondiente. Actualizaremos dicha información (y las actualizaciones estarán disponibles) solo si ha habido alguna actividad o si ha incurrido en alguna cuota en el período correspondiente. La forma en que proporcionamos la información de la transacción le permitirá almacenar y reproducir la información sin cambios, por ejemplo, imprimiendo una copia. Nos aseguraremos de que los datos de cada Transacción estén disponibles para que los consulte en línea durante al menos 13 meses a partir de la fecha en que se pusieron a su disposición por primera vez.

4.10 Asegúrese de proporcionarnos los datos correctos de la Transacción, ya que es posible que no puedan corregirse posteriormente. Cuando realiza una Transacción con nosotros, es responsabilidad suya asegurarse de que todos los datos de la Transacción estén completos, sean exactos y correctos (incluidos, entre otros, los datos del destinatario y sus datos de \"pago\"). Con sujeción a la excepción que sigue, una vez que hayamos recibido su orden de pago de Transacción, no podemos cambiarla (ni podemos \"revocarla\" en este momento). Sin embargo, puede tener derecho a un reembolso en determinadas circunstancias y puede cancelar una Transacción válida en cualquier momento mientras esté pendiente. Consulte la sección 9 para obtener más información.

4.11 Otros derechos disponibles para usted. Es posible que tenga determinados derechos y protecciones que se le proporcionan conforme al acuerdo que haya establecido con su proveedor o emisor de Instrumentos de financiación o que, en general, le proporciona la ley con respecto a pagos para una Transacción realizada a su cuenta bancaria con su tarjeta de crédito o débito registrada. Debe consultar su acuerdo con su proveedor de Instrumentos de financiación para obtener más información sobre dichas protecciones.

5. PAGO POR NUESTROS SERVICIOS Y CAMBIO DE DIVISAS

5.1 Nuestra Cuota de servicio. En contraprestación por proporcionarle nuestros Servicios, usted acepta pagarnos una Cuota de servicio (\"**Cuota de servicio**\") por cada transacción que nos envíe, además del Importe de la transacción, todo en el momento en que nos envíe una transacción. Se le proporcionarán datos específicos sobre la cantidad de la Cuota de servicio relacionada con una Transacción antes de que nos dé su consentimiento para ejecutar la Transacción, lo que le dará tiempo para considerar si desea que se le cobre esa Cuota de servicio por nuestro Servicio. También puede encontrar información sobre nuestras Cuotas de servicio [aquí](https://www.remitly.com/es/es/currency-converter/eur-to-cop-rate). Para algunos servicios, podemos acordar no cobrarle una Cuota de servicio. El pago de nuestra Cuota de servicio y el Importe de la transacción en la divisa correspondiente es exigible y pagadero por usted en el momento en que envíe la Transacción para su procesamiento. Usted acepta que podemos deducir cualquier Cuota de servicio u otra cuota que nos deba de cualquier Importe de una transacción de pago que podamos poner a disposición de su Destinatario.

5.2 Formas de pago por nuestros Servicios. Solo le permitimos pagar nuestros Servicios (incluido el pago del Importe de la transacción y cualquier Cuota de servicio aplicable) de las siguientes formas:

a\. de acuerdo con las instrucciones que le notifica nuestro Servicio para efectuar el pago; y

b\. mediante el uso de ya sea (a) una transferencia bancaria designada; o (b) una tarjeta de débito o crédito, cuyas marcas aceptables le notificaremos a través de nuestro Servicio.

En ningún caso estamos obligados a aceptar el pago de nuestros Servicios utilizando otros métodos de pago. Si nos paga (o intenta pagarnos) con un método de pago diferente (por ejemplo, en efectivo), o de una manera en la que no le hayamos notificado que realice el pago, no estamos obligados a proporcionarle nuestros Servicios y gestionaremos dicha situación de la misma forma que si hubiese usted infringido un término significativo de este Acuerdo.

5.3 Otras cuotas y montos que puede debernos. Si envía una Transacción que resulta en que se nos cobra una cuota o un monto debido a que su Instrumento de financiación no se ha utilizado de manera potencialmente legítima y/o con fondos insuficientes o crédito, usted acepta pagarnos la cantidad equivalente al importe que se nos haya cobrado. En particular, si envía una transacción que resulte en que se nos cobren \"cuotas por fondos insuficientes\", \"cuotas de recargo\", una reclamación de la Cantidad de la transacción u otros costes similares, usted acepta reembolsar a Remitly todas esas cuotas y montos. Nos adeudará inmediatamente estas cuotas y cargos a partir del momento en que le notifiquemos la cuota, monto o cargo correspondiente. Para explicar algunas de estas cuotas con más detalle: una cuota \"NSF\" (también conocida como cuota por \"fondos insuficientes\") se produce en la medida en que se nos notifique y cobre una cuota por parte de nuestros socios bancarios cuando no hay fondos suficientes en la cuenta bancaria que usted utiliza para financiar la Transacción. Por otro lado, la \"cuota de recargo\" surge después de que un usuario rechace un cargo en tarjeta directamente con el emisor de su tarjeta (como un banco). Por ejemplo, esto puede ocurrir si un usuario de una tarjeta reclama a su banco que un pago realizado con esa tarjeta como parte de la utilización de nuestro Servicio se ha realizado de manera ilegítima y, posteriormente, el emisor de la tarjeta presenta una reclamación final contra nosotros por estar involucrados en una transacción de este tipo. En el caso de que usted sea responsable de cualquier monto que nos deba, nos reservamos el derecho de cobrarnos su deuda a través de medios legales, incluidos, entre otros, el uso de una agencia de cobro de deudas.

5.4 Cambio de divisa y tipos de cambio. Nuestros Servicios solo le permiten enviar transferencias de dinero en determinadas divisas. Por lo general, esta será la divisa disponible en el país o la zona del Destinatario, pero podría incluir otras. Nuestros formularios en línea calcularán la divisa que está disponible para su Destinatario y qué tipo de cambio se aplicará. Podrá verificar estos datos antes de realizar una Transacción y también se le notificará en nuestro aviso de confirmación de la

Transacción. Usted reconoce y acepta que podemos obtener ingresos por el tipo de cambio aplicado a una Transacción y, al ordenarnos que procesemos una Transacción a través de nuestro Servicio, usted acepta la aplicación del tipo de cambio calculado para esa Transacción.

5.5 Usted es responsable de las cuotas y cargos de terceros. Al utilizar nuestros Servicios, otros terceros pueden cobrar cuotas, costes u otros cargos. Dichos terceros pueden incluir a su banco, emisor de tarjeta, proveedor de telefonía o proveedor de servicios de Internet. Por ejemplo, algunos emisores de tarjetas de crédito pueden tratar la utilización de su tarjeta de crédito para utilizar nuestros Servicios como un \" **adelanto en efectivo**\" y pueden imponer cuotas adicionales y el cobro de intereses para la transacción. Además, su proveedor de telefonía y/o servicios de Internet puede cobrarle cuotas relacionadas con datos y servicios de mensajería. Usted (y no nosotros) es responsable de cualquier cuota, cargo, coste y/o gasto cobrado por dichos terceros en relación con la utilización de nuestros Servicios. Verifique sus acuerdos con estos proveedores externos para obtener información sobre cualquiera de estos costes adicionales.

5.6 Impuestos. Usted es responsable de la presentación y el pago de cualquier impuesto aplicable que surja de su utilización de los Servicios. Usted acepta cumplir con todas y cada una de las leyes fiscales aplicables en relación con su utilización de los Servicios, lo que incluye, entre otros, la presentación y el pago de cualquier impuesto que surja en relación con sus Transacciones realizadas a través de los Servicios.

6. RECEPCIÓN DE DINERO

6.1 Proveedores de servicios. Trabajamos con bancos locales y otros puntos de venta externos (cada uno, un **\"Proveedor de servicios\"**) para poner los fondos a disposición de los Destinatarios que puedan estar disponibles mediante depósito bancario, cobro en efectivo u otros métodos que podamos describir a través de nuestros Servicios. Intentamos proporcionar información actual en nuestro sitio web sobre la ubicación, la disponibilidad y los horarios de nuestros proveedores de servicios. Tenga en cuenta que estos proveedores pueden estar sujetos a cambios sin que lo sepamos y no somos responsables de la información inexacta o incompleta que se publique en el sitio web debido a que se nos haya proporcionado información inexacta, incompleta o no actualizada. Cancelaremos los fondos puestos a disposición de los Destinatarios por medio de un cobro en efectivo si no se cobran de forma válida en un plazo de 60 días naturales posteriores a la fecha en que se pusieron a su disposición y, en la medida de lo posible, reembolsaremos los importes al Instrumento de financiación utilizado para enviar el pago (con sujeción a los plazos y condiciones establecidos por nuestros socios de procesamiento de pagos).

6.2 Verificación. Los Destinatarios deberán demostrar su identidad antes de recibir los fondos presentando una identificación válida. Además, se puede solicitar a los Destinatarios que proporcionen un número de referencia u otro identificador similar asociado con sus Transacciones. Los datos exactos requeridos dependerán del Proveedor de servicios del Destinatario y se pueden notificar a través de nuestro Servicio.

7. RESTRICCIONES IMPORTANTES DEL SERVICIO

7.1 Nuestro derecho general a limitar la utilización de nuestro Servicio. Además de las limitaciones descritas en otras partes de este Acuerdo, podemos rechazar cualquier Transacción cuando sea razonablemente necesario para protegerle a usted y/o a nosotros, o sea exigible de otro modo para que cumplamos con los requisitos legales o reglamentarios. Usted acepta que también podemos establecer prácticas y límites generales en relación con la utilización de nuestros Servicios, que incluyen, entre otros, la aplicación de límites sobre la cantidad que se transferirá ya sea por transacción o de forma agregada. Estos límites los determinamos nosotros y los basamos en nuestra evaluación del rendimiento y los factores de riesgo, que pueden ser cualquiera o todos los siguientes: nuestra evaluación de riesgos de su Perfil, su ubicación, la ubicación de un Destinatario, la información de registro que nos proporciona y nuestra capacidad para verificarla y cualquier requisito legal que tengamos que cumplir (por ejemplo, algunas leyes de una zona en particular pueden no permitirnos proporcionar nuestros Servicios con la misma funcionalidad que podemos proporcionarle a usted). Estos límites pueden imponerse sobre Perfiles individuales o cuando lo hayamos determinado razonablemente, de acuerdo con la evidencia impuesta en Perfiles que son perfiles vinculados. También podemos usar modelos para detectar fraudes y riesgos al evaluar el riesgo asociado con la utilización de nuestros Servicios (incluso cuando se registra para su Perfil).

7.2 Transacciones en la India. Remitly procesa las transacciones en la India de conformidad con los Acuerdos de Retirada de Rupias, según lo establecido por el Banco de Reserva de la India. Usted comprende que la utilización del Servicio con fines comerciales o para contribuciones a organizaciones benéficas está prohibida.

7.3 Actividades restringidas. Además de lo anterior, tratamos los siguientes asuntos como **\"Actividades restringidas\"**, es decir, si usted:

a\. utiliza nuestros Servicios (o sospechamos razonablemente que ha utilizado o utilizará nuestros Servicios) con fines ilegales, o en incumplimiento de cualquier ley aplicable que nos afecte a nosotros o a su utilización de nuestros Servicios (incluidos, entre otros, el fraude, la financiación de organizaciones terroristas y/o el blanqueo de

dinero).

b\. utiliza nuestros Servicios en relación con materiales o servicios de orientación sexual, actividades de juegos de apuestas, la compra o venta de tabaco, parafernalia relacionada con el tabaco, armas de fuego, prescripción de fármacos u otras sustancias controladas. También tiene usted prohibido la utilización de nuestros Servicios en un intento de abusar, explotar o eludir las restricciones de uso impuestas por nosotros u otro usuario;

c\. infringe cualquier término o condición significativo de este Acuerdo (o cualquier otro acuerdo que haya suscrito con nosotros), o envía dinero a un Destinatario cuyas acciones u omisiones se considerarían un incumplimiento de cualquier acuerdo con nosotros, en caso de que hubieran suscrito un acuerdo con nosotros (que en cualquier caso no sea una infracción banal o técnica);

d\. supone un riesgo crediticio, de responsabilidad y/o fraude inaceptable para nosotros y/o nuestros usuarios (según determinemos razonablemente con base a la evidencia);

e\. proporciona información falsa, incompleta, inexacta o engañosa que no sea meramente banal (incluido, sin limitación, cualquier información como parte de nuestro proceso de creación de Perfil y/o la información que le solicitamos para ejecutar una Transacción);

f\. no coopera en cualquier investigación, o no nos proporciona más información o confirmación sobre usted o sobre su utilización de nuestros Servicios que podamos solicitar razonablemente;

g\. se proporciona a sí mismo un adelanto en efectivo de su tarjeta de crédito (o ayuda a otros a hacerlo), o intenta obtener más fondos de los que tiene derecho a obtener (lo que a veces se conoce como \"cobro por partida doble\" o enriquecimiento injusto) durante el transcurso de un conflicto al recibir, o intentar recibir, fondos tanto de nosotros como de otro usuario de nuestros Servicios, un banco o una empresa emisora de tarjetas de débito o crédito para la misma transacción;

h\. controla un Perfil que está vinculado a otro perfil, incluidos aquellos que se han visto envueltos en alguna de estas Actividades restringidas;

i\. accede a nuestros Servicios desde un país o zona fuera de España que no esté permitido por nosotros o utiliza un \"proxy anónimo\", o cualquier otra herramienta que

haga que su utilización de Internet no sea rastreable;

j\. utiliza cualquier dispositivo, robot, araña, raspador o dispositivo automático o proceso manual para monitorear o copiar nuestro sitio web o aplicación o mostrar, usar, copiar o modificar la Propiedad intelectual de Remitly de cualquier manera (consulte la sección 11 Propiedad intelectual de Remitly).

Usted reconoce y acepta que nosotros no autorizamos las Actividades restringidas mencionadas anteriormente, que reducen la seguridad del acceso a su Instrumento de financiación, Perfil o de los Servicios en general, y/o utilización de estos, tanto por parte suya como la de otros clientes de Remitly. Además, usted acepta cooperar con nosotros, previa solicitud razonable, para investigar cualquier Actividad restringida relacionada con su utilización de nuestros Servicios.

7.4 Usted acepta no realizar ninguna Actividad restringida si:

a\. usted realiza o intenta realizar cualquier Actividad restringida, o si creemos de forma razonable, basándonos en nuestro conocimiento o en sospechas respaldadas por pruebas, que puede haberlo hecho; o bien

b\. sospechamos de forma razonable que ha habido una utilización no autorizada o fraudulenta de los Servicios, o que la seguridad de su utilización de los Servicios (incluidas las características de seguridad de su Perfil y/o sus Credenciales de seguridad) se ha visto comprometida; o bien

c\. tal y como hemos mencionado ya específicamente en otras partes de este Acuerdo,

nos reservamos el derecho, sin responsabilidad hacia usted, de adoptar las medidas mencionadas en la sección 7.5 a continuación.

7.5 Acciones que podemos adoptar. Las acciones que podemos adoptar tal y como se menciona en la sección 7.4 pueden incluir una o más de las siguientes acciones, en función de las circunstancias:

a\. retrasar, revertir, cancelar, declinar o rechazar el procesamiento de las instrucciones de pago, y/o modificar la información de la transacción (o tomar medidas similares a través de otros proveedores de servicios de pago); y/o

b\. cerrar o suspender su Perfil, su utilización de cualquier Instrumento de financiación y/o utilización de nuestros Servicios (en todo o en parte), incluida la no prestación de servicios en el futuro; y/o

c\. editar, modificar, negarnos a publicar cualquier contenido y/o negarnos a llevar a cabo cualquier instrucción de pago o la transferencia de datos asociada con cualquier Actividad restringida; y/o

d\. notificar la transacción y cualquier otra información relevante sobre usted y su utilización de nuestros Servicios (incluidos los datos de Perfil y sus datos personales) a una entidad reguladora (incluida la Comisión de Protección de Datos) o a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y/o a un departamento o agencia gubernamental; y/o

e\. si corresponde, reclamar daños y perjuicios contra usted.

7.6 En caso de que suspendamos, o nos neguemos a realizar una transacción de pago y/o restrinjamos su utilización de nuestros Servicios, intentaremos notificarle, si lo permite la ley, por medios electrónicos (por ejemplo a través de nuestros sitios web, aplicaciones móviles, correo electrónico, notificaciones de teléfonos inteligentes, teléfono y SMS) a menos que nos comuniquemos con usted de manera diferente si es más conveniente y/o seguro hacerlo así. También le notificaremos por adelantado de las razones por las que se adoptan dichas acciones o, cuando no podamos hacerlo, lo haremos inmediatamente después de que se haya impuesto la suspensión o restricción (a menos que notificárselo contravenga cualquier ley o comprometa de otro modo cualquier interés razonable de seguridad). En función de las circunstancias relacionadas con cualquier suspensión o interrupción de su utilización de nuestros Servicios, podemos eliminar la suspensión y/o la restricción tan pronto como sea posible después de que los motivos de la suspensión y/o restricción ya no existan. La suspensión de su utilización de un Servicio no afectará sus derechos y obligaciones de conformidad con este Acuerdo que surjan antes o después de dicha suspensión o con respecto a cualquier Servicio no rescindido.

7.7 Nada en esta sección limita su derecho de presentar una reclamación contra nuestras decisiones (de manera informal a través de nuestros canales de atención al cliente, presentando una reclamación contra nosotros ante un defensor de los consumidores de servicios financieros y pensiones (consulte la sección 15) o ante un tribunal).

8. CÓMO Y POR QUÉ RECOLECTAMOS INFORMACIÓN PERSONAL

8.1 Nuestras Políticas de privacidad y cookies. El tratamiento de sus datos personales

se rige por nuestra [Política de privacidad](https://www.remitly.com/es/es/home/policy) y nuestra [Política de cookies](https://www.remitly.com/es/es/home/cookies) que se pueden encontrar en nuestro sitio web y se describen con más detalle en este Acuerdo. Al aceptar este Acuerdo también reconoce que ha sido informado sobre los términos de estas Políticas. Debe imprimir o descargar y almacenar una copia de estas Políticas con este Acuerdo.

8.2 Compartir sus datos fuera del Espacio Económico Europeo. Tenga en cuenta que la información que nos proporciona al utilizar los Servicios (incluso a través de nuestro sitio web, aplicación móvil y/o su Perfil) se transferirá fuera del Espacio Económico Europeo. Esta transferencia se realiza con el fin de que nosotros, las compañías de nuestro grupo y proveedores externos cuidadosamente seleccionados podamos tratar dichos datos e incluirá una transferencia a los Estados Unidos y otros países donde las leyes sobre el tratamiento de su información pueden ser menos estrictas que en su propio país. Consulte nuestra [Política de privacidad](https://www.remitly.com/es/es/home/policy) para obtener más información.

8.3 Programa de identificación del cliente. La ley nos exige que obtengamos, verifiquemos y registremos información sobre usted. Es posible que solicitemos que nos proporcione información de identificación personal no pública y otros documentos relacionados. También podemos obtener legalmente información sobre usted de otras fuentes públicas disponibles, tales como agencias de referencia de crédito, sin su conocimiento, incluida información identificativa no personal que podemos obtener cuando accede a y/o utiliza nuestros Servicios. Consulte nuestra [Política de privacidad](https://www.remitly.com/es/es/home/policy) y nuestra [Política de cookies](https://www.remitly.com/es/es/home/cookies) para obtener más información.

8.4 Divulgaciones por el gobierno. Podemos proporcionar información sobre usted y sus Transacciones a las autoridades gubernamentales y a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, de acuerdo con nuestras obligaciones legales, tal y como se describe en nuestra [Política de privacidad](https://www.remitly.com/es/es/home/policy).

8.5 Verificación de su información personal. Usted nos autoriza a realizar cualquier consulta, a usted o a terceros, que sea necesaria para validar la información que nos proporciona. Esto puede incluir solicitarle información adicional, requerir que tome medidas para confirmar la titularidad de su dirección de correo electrónico o instrumentos financieros, verificar su información contrastándola con bases de datos de terceros o a través de otras fuentes, como una agencia de referencia acreditada.

9. RESOLUCIÓN DE ERRORES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

9.1 Resolución de errores. Infórmenos en cualquier momento si tiene algún problema con el Servicio. Si cree que ha habido algún error o problema con su transferencia de dinero, debe ponerse en contacto con nosotros en un plazo de 180 días a partir de la fecha en que prometimos que los fondos se pondrían a disposición del Destinatario. No intentaremos responsabilizarle por la utilización no autorizada de su Perfil por parte de otra persona, siempre que estemos seguros de que no ha actuado de manera fraudulenta. Notifíquenos inmediatamente cualquier Transacción no autorizada, o ejecutada incorrectamente, y/o cualquier otra pérdida, robo o apropiación indebida relacionada con la utilización de nuestros Servicios. Debe comunicarse con nosotros en cualquier caso a más tardar 13 meses después de la fecha en que se ejecutó su Transacción. Si no nos notifica con prontitud dentro de este plazo, es posible que no podamos ayudarle ni emitir un reembolso. Puede ponerse en contacto con nosotros usando la información de contacto en la sección 16.1 o a través de la dirección de correo electrónico abuse@remitly.com. Para obtener más información sobre la **resolución de errores,** haga clic [aquí](https://www.remitly.com/es/es/home/errors) para leer nuestro aviso de resolución de errores y cancelación. En caso de discrepancia entre este Acuerdo de usuario y el aviso de resolución de errores y cancelación, prevalecerá este último.

9.2 Reembolso antes de completar la Transacción. Puede cancelar una transacción válida en cualquier momento antes de su finalización llamándonos al +34 901 848 636, mediante [Contáctanos](https://www.remitly.com/es/es/home/contact) o escribiéndonos a Remitly Europe Limited, attn.: Error Resolution Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda. Finalización significa que el Destinatario ha reclamado el dinero que usted envió (por ejemplo, a través de la retirada de efectivo o la entrega en el domicilio o si los fondos se han depositado en la cuenta bancaria o el monedero móvil del Destinatario). Nos comunicaremos con usted en inglés para cumplir con esta disposición. Finalización significa que el Destinatario ha reclamado el dinero que usted envió (por ejemplo, a través de la retirada de efectivo o si los fondos se han depositado en la cuenta bancaria o el monedero móvil del Destinatario). La Cantidad de la Transacción no será reembolsada después de su finalización.

9.3 Nuestra Garantía de buena voluntad. Si no está satisfecho con nuestro servicio por algún motivo, le reembolsaremos la cantidad de la Cuota de servicio de la Transacción correspondiente (nuestra **\"Garantía de buena voluntad\"**). Nuestra Garantía de buena voluntad la proporciona Remitly Europe Limited, Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda, a sus clientes españoles. Para recibir nuestra Garantía de buena voluntad, debe ponerse en contacto con nosotros llamando al +34 901848636, mediante [Contáctanos](https://www.remitly.com/es/es/home/contact) o escribirnos a: Remitly Europe Limited, attn.: Customer Service WeWork, Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda, en un plazo de 180 días a partir de la fecha de la Transacción. Nuestra Garantía de buena voluntad se le otorga junto con sus derechos legales y no afecta a sus derechos en virtud de la ley, como por ejemplo con respecto a nuestra prestación de los Servicios con una

capacidad y cuidado razonables. Consulte también la sección 14 (Nuestra responsabilidad por las pérdidas o daños que usted sufra).

9.4 Pago de reembolsos. Todos los reembolsos se abonarán al mismo Instrumento de financiación utilizado para pagar la Transacción. Los reembolsos solo se realizan en la divisa en la que nos pagó y no se ajustarán para tener en cuenta cambios en el valor de la cantidad de la divisa o cualquier otra divisa extranjera desde el momento en que se envió su Transacción. Excepto en el caso de un reembolso relacionado con una reclamación válida de que su pago no fue autorizado, si el Instrumento de financiación que utilizó para pagar la Transacción original ya no es válido y no podemos encontrar una solución mutuamente aceptable, no tenemos ninguna obligación de hacer el reembolso. **Además, no somos responsables ante usted por ninguna pérdida que pueda sufrir (o por cualquier tipo de reembolso) si envía dinero a un tercero en relación con la utilización de nuestros Servicios y/o su pago no es reconocido por nosotros porque usted no proporciona los datos correctamente.**

9.5 Seguimiento de sus pagos. Si solicita que realicemos el seguimiento de un pago que realizó a un destinatario en el EEE, lo haremos y le comunicaremos el resultado. Comuníquese con nosotros si envió una transacción válida a un destinatario en el EEE y la recibe después de lo establecido en este Acuerdo (consulte la sección 4). Si corresponde, le pediremos al banco del destinatario (u otro proveedor de servicios de pagos correspondiente) que corrija el pago.

10. ¿CUÁNTO TIEMPO DURA ESTE ACUERDO Y CÓMO SE PUEDE FINALIZAR? (INCLUSO SI HA CAMBIADO DE OPINIÓN)

10.1 Duración de este Acuerdo. El plazo de este Acuerdo comienza en el momento en que este Acuerdo se convierte en vinculante para usted (consulte la sección 1.4) y finaliza cuando se resuelve por cualquier motivo. No hay un plazo mínimo para este Acuerdo.

10.2 Cuando puede usted poner fin a este Acuerdo sin ningún motivo. Puede resolver este Acuerdo en cualquier momento por cualquier motivo cerrando su Perfil mediante [Contáctanos](https://www.remitly.com/es/es/home/contact), llamándonos al +34 901 848636 o escribiéndonos a: Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda.

10.3 Período de reflexión. Además de sus otros derechos en virtud de nuestro Acuerdo, la ley le otorga el derecho a cancelar y rescindir este Acuerdo por cualquier razón durante un período de catorce (14) días que comienza el día posterior a su aceptación de este **\"Período de reflexión\" sobre el Acuerdo.** Esto está sujeto a

determinadas condiciones, que se indican a continuación.

10.4 Cómo puede cancelar nuestro Acuerdo durante el Período de reflexión. Puede cancelar y rescindir este Acuerdo durante el Período de reflexión enviando un aviso de cancelación a:

1\. nuestra dirección (ya sea en persona o por correo postal) Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda;

2\. mediante [Contáctanos](https://www.remitly.com/es/es/home/contact); o bien

3\. llamándonos al +34 901 848636.

4. directamente desde los ajustes de tu cuenta en nuestra app o sitio web, al seleccionar Cerrar tu perfil.

10.5 Condiciones relacionadas con su derecho a cancelar durante el Período de reflexión. El Período de reflexión está sujeto a lo siguiente, es decir, si rescinde este Acuerdo durante el Período de reflexión:

1. antes de que haya enviado una Transacción o de que haya realizado de otro modo una transferencia de dinero con nosotros, este Acuerdo finalizará sin ningún cargo, o cuota de cancelación, y usted ya no podrá utilizar nuestros Servicios; o bien

2. después de que haya enviado una Transacción o de que haya realizado, de algún modo, una transferencia de dinero con nosotros, le reembolsaremos el Importe de la transacción (y nuestras cuotas) en cualquier momento antes de su finalización. Finalización significa que su Destinatario ha reclamado el dinero que le envió, ya sea mediante una retirada de efectivo, entrega en el domicilio o depósito en una cuenta bancaria o monedero móvil. Sin embargo, tenga en cuenta que el Importe de la transacción no será reembolsado después de su finalización. Tenga en cuenta también que no existe un Período de reflexión general disponible para servicios relacionados con divisas. **Sin embargo, si no** está satisfecho con nuestro servicio por algún motivo, le reembolsaremos

la cantidad de nuestra cuota de servicio con sujeción a los términos de la sección 9.3 (Nuestra Garantía de buena voluntad).

10.6 ¿Cuándo podemos poner fin a este Acuerdo sin ningún motivo? Podemos, sin responsabilidad hacia usted, resolver este Acuerdo a nuestra conveniencia y sin responsabilidad, mediante una notificación por escrito enviada con una antelación previa de al menos dos (2) meses. Este derecho se suma a los otros derechos que podemos tener para suspender o cancelar su utilización de nuestros Servicios, lo que puede ocurrir de inmediato, o con un aviso previo por escrito inferior a dos (2) meses. Consulte, por ejemplo, la sección 7 (Restricciones importantes del servicio).

10.7 ¿Qué sucede tras el cierre de mi Perfil o de la finalización de este Acuerdo? Si su Perfil se cierra y/o este Acuerdo ha finalizado, usted acepta:

a\. dejar de utilizar nuestros Servicios de forma inmediata;

b\. que terminarán las licencias provistas en virtud de este Acuerdo;

c\. que nos reservamos el derecho (pero no tenemos la obligación) de eliminar toda su información y datos de cuenta almacenados como parte de su utilización de nuestros Servicios, excepto cuando se requiere que retengamos dicha información debido a las leyes aplicables; y

d\. que no seremos responsables ante usted o ningún tercero por la cancelación del acceso a nuestros Servicios o por la eliminación de su información o datos de cuenta.

10.8 Incluso si nuestro Acuerdo ha finalizado, aún puede ser responsable del pago de nuestras cuotas. Cualquier resolución de este Acuerdo no le exime de cualquier obligación de pagar cualquier Transacción, cuota o coste adeudado por usted antes de la resolución y cualquier otra cantidad adeudada por usted en virtud de este Acuerdo. Remitly se reserva expresamente su derecho a reclamar el cobro o presentar reclamaciones contra usted por los importes pendientes.

10.9 Supervivencia de las secciones después de que este acuerdo haya finalizado. Las secciones de este Acuerdo que sean razonablemente necesarias de cumplir, o hacer cumplir, para el propósito de este Acuerdo una vez que haya finalizado, seguirán en vigor y seguirán vigentes de conformidad con sus términos a la resolución de este Acuerdo.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL DE REMITLY

11.1 ¿Qué es la \"propiedad intelectual\"? La propiedad intelectual puede ser una marca, una marca registrada, un código de software, un invento, un diseño, una canción u otra creación intelectual similar.

11.2 Titularidad de la Propiedad intelectual del Servicio. Usted reconoce que el Servicio, incluido el contenido de este sitio web, texto, gráficos, logotipos e imágenes, así como todos los demás derechos de autor, marcas comerciales, logotipos y nombres de productos y servicios de Remitly son propiedad exclusiva nuestra, una de las empresas de nuestro grupo corporativo o un licenciante autorizado (la **\"Propiedad intelectual de Remitly\"**). Usted está autorizado únicamente a ver y conservar una copia de las páginas de nuestro sitio web o nuestra aplicación para su uso personal y no comercial.

11.3 No transferencia de nuestros derechos de propiedad intelectual. Salvo lo dispuesto en la Cláusula 11.4, este Acuerdo no le transfiere ni le concede ninguno de nuestros derechos de propiedad intelectual existentes en la fecha en que suscribimos este Acuerdo, ni le transfiere ni concede ningún derecho de propiedad intelectual que se llegue a crear o desarrollar en nuestro nombre mientras este Acuerdo esté en vigor o de cualquier otro modo. Además, usted acepta que: (i) no eliminará o alterará ningún autor, marca registrada, logotipo u otro aviso de titularidad que aparezca en nuestros sitios web y/o aplicaciones (o páginas impresas de ellos) o (ii) no infringirá los derechos de autor, patentes, marcas o secretos comerciales u otros derechos de propiedad intelectual, o derechos de publicidad o privacidad nuestros o de terceros.

11.4 Concesión de licencia. Si utiliza nuestro software como parte de su utilización de nuestros Servicios, nosotros y nuestros licenciantes le otorgamos una licencia que es personal, limitada, no exclusiva, revocable, intransferible y sin derecho a sublicencia. Una \"licencia\" es una forma legal en la que podemos otorgarle el derecho a utilizar algo para un propósito específico y limitado. En este contexto, lo usamos para describir cómo le otorgamos el derecho a utilizar el Servicio (incluido el software). Se le permite utilizar el software proporcionado por nosotros para su uso exclusivo con el fin de utilizar nuestros Servicios de conformidad con este Acuerdo y para ningún otro fin. A menos que lo otorguemos expresamente en este Acuerdo, nada en el mismo se interpretará como una concesión de una licencia para utilizar cualquiera de nuestros programas de software u otros derechos de propiedad intelectual para ningún otro fin.

11.5 Sugerencias y comentarios. Si nos envía cualquier sugerencia, comentario o aportación (\"Aportación del cliente\") relacionada con nuestros Servicios, nosotros (y las entidades de nuestro grupo corporativo) seremos los titulares de todos los derechos, títulos e intereses en y sobre la Aportación del cliente, incluso si usted ha

identificado la Aportación del cliente como confidencial. Nosotros y las entidades de nuestro grupo corporativo tendremos derecho a utilizar la Aportación del cliente sin restricciones. Usted nos cede todos los derechos, títulos e intereses en y sobre la Aportación del cliente y acepta proporcionarnos cualquier ayuda que podamos necesitar para documentar, perfeccionar y mantener nuestros derechos sobre la Aportación del cliente. A este fin la palabra: \"ceder\" es un término legal que significa transferir legalmente el beneficio, como en este caso en el que usted nos transfiere legalmente el beneficio de la Aportación del cliente.

12. DESCARGOS DE RESPONSABILIDAD IMPORTANTES

12.1 Descargo de responsabilidad general de nuestros Servicios. Si bien nuestro objetivo es mantener un Servicio ininterrumpido y hacemos todos los esfuerzos razonables para garantizar que las Transacciones se procesan de manera oportuna, no garantizamos que su acceso a, o la utilización de, nuestros Servicios, incluido el tiempo necesario para completar el procesamiento de las transacciones de pago, se realizarán de forma ininterrumpida, segura, oportuna o sin errores, o que nuestro sitio web, aplicación móvil o Servicios estarán libres de virus u otras propiedades dañinas si ello se debe a circunstancias fuera de nuestro control, o si estamos obligados a suspender o modificar nuestros Servicios (en todo o en parte) para proteger los intereses de cualquier parte inocente. No todos nuestros Servicios estarán siempre disponibles desde el método que utiliza para acceder a ellos. Por ejemplo, algunos Servicios o características a las que puede acceder utilizando nuestro sitio web pueden no estar disponibles a través de nuestra aplicación móvil (y viceversa). Esto significa que nuestra responsabilidad hacia usted es limitada si hay interrupciones en nuestros Servicios, incluidas, entre otras, las siguientes: fallos del sistema u otras interrupciones que afecten la recepción, procesamiento, aceptación, finalización o liquidación de las Transacciones o los Servicios. Si no está satisfecho con nuestros Servicios, puede optar por dejar de utilizar nuestros Servicios y/o cerrar su Perfil en cualquier momento mediante [Contáctanos](https://www.remitly.com/es/es/home/contact) o llamándonos al +34 901 848636.

12.2 Contenido digital suministrado de forma gratuita. Dado que no nos paga por el contenido digital que le proporcionamos (como por ejemplo nuestra aplicación móvil), proporcionamos dicho contenido digital \"tal cual\" y lo suministramos sin ningún compromiso ni garantía por nuestra parte en cuanto a su calidad, idoneidad para cualquier propósito, coincidencia con cualquier descripción o información suministrada, ni ningún derecho que tengamos en lo que respecta a su suministro. Con sujeción a la sección 14.2 (b) (\"Contenido digital defectuoso\"), no nos hacemos responsables ante usted de ninguna pérdida o daño que pueda sufrir como resultado del acceso o utilización de este contenido digital.

12.3 Suspensión de nuestros Servicios. Además de otros derechos que podamos

tener para suspender nuestros Servicios, es posible que tengamos que suspender el suministro de nuestros Servicios para: solucionar problemas técnicos o realizar cambios técnicos menores, actualizar nuestros Servicios para reflejar cambios en las leyes y los requisitos reglamentarios pertinentes, y/o hacer cambios a nuestros Servicios que le hemos notificado (o los que puede haber notificado usted a nosotros). Además, es posible que de vez en cuando realicemos el mantenimiento de nuestros Servicios, lo que puede ocasionar que determinadas partes de nuestros Servicios no estén disponibles, en cuyo caso haremos lo posible por notificarle de ello con antelación. No somos responsables ante usted por la falta de disponibilidad de nuestros Servicios debido a estos motivos.

12.4 Transacciones comerciales. No debe utilizar el Servicio para enviar dinero excepto a las personas que conoce. No somos responsables de la calidad o la entrega de los productos o servicios que pague utilizando nuestros Servicios. Usted acepta que si utiliza nuestros Servicios para pagar productos y servicios lo hace bajo su propio riesgo. En particular, dado que no estamos involucrados, ni somos responsables de, ni tenemos ningún control sobre ningún acuerdo subyacente que pueda tener con ninguna otra persona asociada con su utilización de nuestros Servicios, no mediaremos en ningún conflicto, ni exigiremos ni ejecutaremos ningún acuerdo que pueda tener con dichas personas.

12.5 No ofrecemos ninguna garantía por los servicios provistos por terceros relacionados con usted. No garantizamos, ni somos responsables de la exactitud, integridad o utilidad de cualquier proveedor externo de servicios con el que haya suscrito un acuerdo y que se utilice en relación con la utilización de nuestros Servicios (incluido su proveedor de servicios de Internet, el proveedor o el emisor de su Instrumento de financiación y/o el fabricante de su dispositivo móvil o el operador de red). Usted reconoce que la selección de dichas personas o la compra de cualquiera de sus productos y/o servicios la realiza usted a su entera discreción. Le recomendamos enfáticamente que haga su propia investigación para elegir a dichos proveedores.

12.6 Medidas de seguridad de datos. Hemos implementado determinadas medidas diseñadas para proteger sus datos personales de pérdidas accidentales y acceso, utilización, alteración o divulgación no autorizados. Sin embargo, no podemos garantizar que terceros no autorizados no puedan burlar esas medidas o utilizar sus datos personales para fines inapropiados. Usted reconoce que cualquier información personal u otra información que se nos proporcione es bajo su propio riesgo.

12.7 Su responsabilidad a la hora de mantener su equipo e implementar salvaguardas. Es responsabilidad suya implementar salvaguardas y procedimientos satisfactorios para asegurarse de que cualquier dato u otra información que envíe a través de nuestros Servicios estén libres de contaminación u otras propiedades dañinas. Además, usted será responsable de obtener y mantener todas las redes de

comunicación, hardware y otros equipos necesarios para el acceso y utilización de nuestros Servicios, y usted es responsable de todos los cargos relacionados. No prometemos que nuestros Servicios serán compatibles con su dispositivo, o que nuestros sitios web y/o aplicaciones móviles admitirán todos los tipos de navegadores, o serán compatibles con su equipo de comunicaciones. Además, si accede a y/o utiliza nuestros Servicios a través de un dispositivo móvil, acepta y reconoce que la descarga, instalación o utilización de determinadas aplicaciones móviles pueden estar restringidas por sus operadores de red móvil, y/o el fabricante del dispositivo, y no todos los Servicios pueden trabajar con todos los operadores o dispositivos de redes móviles. Usted acepta no utilizar nuestros Servicios en dispositivos que se hayan modificado de forma contraria a las pautas de software o hardware del fabricante.

13. SU RESPONSABILIDAD POR PÉRDIDAS CAUSADAS POR USTED

13.1 Esta sección es una cláusula importante que establece cuándo y cómo puede esperarse que nos tenga usted que pagar una compensación razonable. Hay algunos términos que se escriben con mayúscula inicial en esta sección que tienen significados especiales y que se explican con más detalle al final de esta sección. Léalos al revisar esta sección.

13.2 Usted promete que pagará , adeudará inmediatamente y será responsable ante una Parte Remitly por un importe igual a sus Pérdidas si una Parte Remitly sufre o es responsable de las Pérdidas que surjan o estén relacionadas con:

a\. su utilización, o conexión a, los Servicios;

b\. su incumplimiento de este Acuerdo (incluidas las Políticas);

c\. conflictos o litigios causados por sus acciones u omisiones; y/o

d\. su negligencia o violación, o presunta violación, de las leyes y reglamentos aplicables o los derechos de un tercero.

13.3 Palabras con significados especiales:

a. **\"Parte Remitly\"** significa nosotros y las empresas de nuestro grupo (y sus respectivos directores, funcionarios, propietarios, socio de marca compartida u otros socios, proveedores de información, licenciantes, licenciatarios, consultores, empleados, agentes de contratistas independientes y otros proveedores de servicios

de terceros aplicables); y

b. **\"Pérdidas\"** significa todos los costes netos razonablemente incurridos por una Parte Remitly que son el resultado, y que una persona razonable consideraría como el resultado probable, de los asuntos establecidos en la sección 13.2 y que pueden estar relacionados con cualquier reclamación, demanda, base legal, deuda, coste, gasto u otra responsabilidad, incluidos los honorarios y costes legales razonables. Dichas pérdidas pueden incluir los costes en los que incurramos para rastrearle, informarle y tomar medidas para resolver su incumplimiento de este Acuerdo y exigirle el pago de cualquier importe que se nos adeude. Sin embargo, las Pérdidas no incluyen ningún coste en el que una Parte Remitly pueda ser compensada dos veces por la misma pérdida (por ejemplo, por pérdida de costes y ganancias si la reclamación de ambas pérdidas conlleva una compensación por partida doble).

13.4 En ningún caso se suscribirá ningún arreglo o acuerdo similar con cualquier parte que afecte a nuestros derechos o nos vincule de cualquier manera, sin nuestro consentimiento previo por escrito.

14. NUESTRA RESPONSABILIDAD POR LAS PÉRDIDAS O DAÑOS QUE USTED SUFRA

14.1 Somos responsables ante usted por las pérdidas o daños que causemos. Si no cumplimos con este Acuerdo, somos responsables de la pérdida o daño que usted sufra, y que sea un resultado previsible de nuestra vulneración de este Acuerdo o nuestra falta de capacidad y cuidado razonables, pero no somos responsables por ninguna pérdida o daño que no sea previsible. La pérdida o daño es previsible si es obvio que sucederá o si, en el momento en que se establece el Acuerdo, tanto nosotros como usted sabíamos que podría suceder. No somos responsables de ninguna pérdida o daño que sufra como resultado de su violación de estos Acuerdo o de actuaciones fraudulentas por su parte.

14.2 Contenido digital defectuoso. El grado de nuestra responsabilidad ante usted por la pérdida o daño que sufra a raíz del contenido digital (como nuestra aplicación móvil) que le suministremos depende de si ha pagado por él o no. No consideramos que nuestra aplicación móvil es contenido digital pagado (ya sea directa o indirectamente) ya que está disponible para usted sin cargo, y también está disponible para usted sin que tenga que utilizar la parte de nuestros servicios por la que le cobramos una cuota.

a\. Si le proporcionamos contenido digital a cambio de una cuota, nuestro Acuerdo no limita nuestra responsabilidad con respecto a determinados derechos que tiene legalmente. Tiene usted derecho a que se le suministre contenido digital: de calidad satisfactoria, adecuado para un fin en particular, que coincida con la descripción y la

información que proporcionamos y que no esté pendiente de una reclamación general de que no tengamos derecho a suministrar el contenido digital. Si le proporcionamos contenido digital por una cuota y usted sufre una pérdida a raíz de que no cumplamos con las condiciones anteriores, podemos reparar o reemplazar el contenido digital y/o darle una compensación, en cada caso en función de las circunstancias y también con sujeción a los otros términos de este Acuerdo.

b\. Si el contenido digital defectuoso que hemos suministrado daña un dispositivo o contenido digital que le pertenece y esto es causado por nuestra falta de capacidad y cuidado razonables, repararemos el daño o le pagaremos una compensación. Sin embargo, no seremos responsables ante usted por los daños que pudiese haber evitado siguiendo nuestros consejos de aplicar una actualización proporcionada sin cargo, o por el daño causado por no seguir correctamente las instrucciones de instalación, o por no tener instalado los requisitos mínimos de sistema aconsejados para acceder a y utilizar el contenido digital (incluido lo establecido en este Acuerdo).

14.3 Excepciones a nuestros límites de responsabilidad ante usted. Los límites de nuestra responsabilidad hacia usted en virtud de este Acuerdo no se aplican si usted sufre una pérdida como resultado de:

a\. muerte o daños personales causados por nuestros actos u omisiones (incluida nuestra negligencia); y/o

b\. nuestro fraude o tergiversación fraudulenta.

14.4 No somos responsables por pérdidas de negocio y otras pérdidas. Solo proporcionamos nuestros servicios y contenido digital para uso doméstico y privado. Si utiliza nuestros Servicios para fines comerciales, empresariales o de reventa, ni nosotros ni nuestros proveedores de servicios (ni ninguna de sus respectivas compañías del grupo, funcionarios, agentes, socios, contratistas y/o empleados) no tendremos ninguna responsabilidad hacia usted por ninguna pérdida de beneficio, pérdida de negocio, interrupción de negocio o pérdida de oportunidad comercial. Tampoco somos responsables ante usted por las pérdidas que sufra como resultado de nuestros socios de desembolso que pagan los fondos a sus Destinatarios. Como se ha mencionado anteriormente, no somos responsables de ninguna pérdida o daño que no sea previsible.

14.5 No somos responsables de las acciones que tomemos para cumplir con las leyes o eventos fuera de nuestro control. No seremos responsables de ninguna pérdida en la que pueda incurrir usted que no haya sido culpa nuestra, o no haya sido causada por un incumplimiento (total o parcial) nuestro, o un retraso en el cumplimiento de cualquiera

de nuestras obligaciones en virtud de este Acuerdo que sea causada por nuestro cumplimiento de cualquier ley o reglamento (incluidas, entre otras, nuestras acciones para cumplir con cualquier ley o reglamento contra el blanqueo de dinero o el terrorismo) o un \"Evento fuera de nuestro control\".

14.6 Significado de \"Eventos fuera de nuestro control\". Un **\"Evento fuera de nuestro control\"** significa cualquier acto o evento más allá de nuestro control razonable, cuyas consecuencias habrían sido inevitables a pesar de todos los esfuerzos en sentido contrario e incluye, entre otros, huelgas, cierres patronales u otras acciones laborales de terceros, conmoción civil, disturbio, invasión, ataque terrorista o amenaza de ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparación para la guerra, incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia u otro desastre natural, o fallo de las redes públicas o privadas de telecomunicaciones (incluidos, entre otros, fallos de energía, fallos de redes móviles y problemas de Internet). Esto también incluirá la suspensión de nuestros servicios como resultado del mantenimiento y las actualizaciones de nuestros sistemas, o los sistemas de cualquier tercero utilizados para proporcionar nuestros servicios, cortes en cualquier red telefónica, o en el caso de redes móviles cuando se encuentre usted en una zona en la que no haya cobertura móvil.

15. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LEGISLACIÓN APLICABLE

15.1 Conflictos con Remitly. Le rogamos que en primer lugar se ponga en contacto con nosotros. Si surge un conflicto entre usted y Remitly, nuestro objetivo es poder conocer y aclarar sus dudas. Puede notificarnos los conflictos entre usted y Remitly con respecto al Servicio usando la dirección de correo electrónico: es-complaints@remitly.com, por teléfono: +34 901 848636 o por correo postal: Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda.

15.2 Resolución alternativa de conflictos. La resolución alternativa de conflictos es un proceso en el que un organismo independiente considera los hechos de un conflicto y busca resolverlos sin tener que acudir a los tribunales. Si no está satisfecho con la forma en que hemos gestiona alguna reclamación, puede ponerse en contacto con el proveedor de servicios para la resolución alternativa de conflictos que se le haya indicado. También puede presentar una reclamación al Defensor del Consumidor de Servicios Financieros y Pensiones de Irlanda (\"**FSPO**\"). El FSPO es un servicio gratuito e independiente que ayuda a resolver las reclamaciones a proveedores de pensiones y proveedores de servicios financieros regulados. Puede obtener más información sobre el FSPO y los métodos mediante los cuales puede acceder a sus servicios en www.fspo.ie. Estos son los datos de contacto del FSPO:

Dirección: Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Teléfono: +353 1 567 7000

Correo electrónico: info\@fspo.ie.

Cualquier queja que usted pueda tener en relación con los Servicios que prestamos está sujeta a la jurisdicción del FSPO.

15.3 Qué leyes se aplican en este Acuerdo y dónde puede emprender acciones legales. Los términos de este Acuerdo se rigen por la legislación irlandesa. Esto significa que este Acuerdo y cualquier conflicto o reclamación que surja de o esté relacionado con él se regirán por la legislación irlandesa. Sin embargo, sus derechos de protección obligatorios como consumidor español no se verán afectados. Tanto usted como nosotros acordamos que los tribunales de Irlanda tendrán jurisdicción no exclusiva. Sin embargo, si usted es residente en España también puede presentar una demanda en el pueblo o ciudad española donde viva.

16. SOBRE NOSOTROS Y CÓMO COMUNICARNOS ENTRE SÍ

16.1 Nuestros datos y cómo ponerse en contacto con nosotros. Nuestro nombre es Remitly Europe Limited y somos una empresa registrada en Irlanda con número de registro 629909. Nuestro domicilio social es Remitly Europe Limited: Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, IRLANDA. Nuestra oficina central está en Remitly Europe Limited: Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda. Las preguntas, notificaciones y solicitudes de reembolso u otra información adicional deben enviarse a Remitly de la siguiente manera: [en línea}](https://www.remitly.com/es/es/home/contact), por teléfono al +34 901848636 o por correo postal a Remitly Europe Limited, attn.: Customer Service, Remitly Europe Limited: Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda.

16.2 Nuestra autoridad reguladora.

Remitly Europe Limited, cuyo nombre comercial es Remitly, está regulada por el Banco Central de Irlanda.

16.3 Cómo nos comunicamos con usted. Estableceremos este Acuerdo en español y proporcionaremos nuestro Servicio y nos comunicaremos con usted en inglés y/o en español. Usted acepta que este Acuerdo se suscribirá electrónicamente y que las

siguientes categorías de información (\"Comunicaciones\") se pueden proporcionar por medios electrónicos (como a través de nuestros sitios web, aplicaciones móviles, correo electrónico, notificaciones de teléfonos inteligentes, teléfono y SMS), a menos que nos comuniquemos con usted de manera diferente si es oportuno y si así lo exige la ley o los requisitos reglamentarios (por ejemplo, puede haber circunstancias en las que se nos requiera enviarle determinada información si estamos inmersos en un conflicto legal):

a\. este Acuerdo y cualquier enmienda, modificación o suplemento al mismo;

b\. sus registros de transacciones a través del Servicio (dichos datos le serán proporcionados por correo electrónico o por nosotros publicando información en su Perfil que es accesible iniciación sesión en el Servicio);

c\. cualquier divulgación o aviso inicial, periódico o de otro tipo proporcionado en relación con el Servicio, incluidos, entre otros, los requeridos por una ley o reglamento;

d\. cualquier comunicación del servicio al cliente, incluidas, entre otras, comunicaciones con respecto a reclamaciones de errores o la utilización no autorizada del Servicio;

e\. comunicaciones relacionadas con cualquier fraude o amenaza de seguridad real o presunta; y/o

f\. cualquier otra comunicación relacionada con nuestros Servicios o Remitly.

Esta información se proporcionará de vez en cuando, o con la periodicidad indicada en otro apartado de este Acuerdo, o como podamos notificarle a través de nuestros Servicios. Debe tener un dispositivo que pueda acceder a Internet (como un ordenador de sobremesa o un teléfono inteligente), acceso a internet y una cuenta de correo electrónico para recibir comunicaciones e información relacionada con los Servicios.

16.4 Cuando consideramos que ha recibido usted las comunicaciones. Con excepción de las posibles enmiendas a este Acuerdo (consulte la sección 18), se considerará que ha recibido los avisos que le enviamos en un plazo de 24 horas tras su publicación en nuestro(s) sitio(s) web, o tras su envío por correo electrónico o mensaje de texto. Si por alguna razón tenemos que enviar un aviso por correo, consideraremos que lo ha recibido tres días laborables después de haberlo enviado.

16.5 Comunicaciones por teléfono y texto. También se le pueden enviar comunicaciones a través del uso de llamadas de marcado automático, o llamadas o mensajes de texto pregrabados al (los) número(s) de teléfono que nos proporcione. No utilizaremos llamadas de marcado automático o pregrabadas para fines comerciales no solicitados sin su consentimiento. Usted acepta que podemos grabar nuestras llamadas con usted con fines comerciales legítimos, como por ejemplo para determinar los hechos tratados en nuestras llamadas, con fines de formación y seguridad, para detectar cualquier utilización ilegítima de nuestros Servicios y/o también para cumplir con nuestros requisitos legales y reglamentarios.

16.6 Podemos utilizar a terceros para ponernos en contacto con usted. Podemos ponernos en contacto con usted directamente o podemos compartir su información de contacto (como su número de teléfono) con los proveedores de servicios que contratamos para proporcionar dichas comunicaciones. Se pueden aplicar los cargos estándar por minutos y mensajes telefónicos.

16.7 Su acceso a determinada información. Puede solicitar una copia de este Acuerdo, o de cualquier otra información a la que tenga derecho legalmente, en cualquier momento mientras este Acuerdo no haya finalizado entre nosotros. También le proporcionaremos información sobre sus Transacciones y otra información que debemos proporcionarle legalmente mediante correo electrónico, su Perfil, nuestros sitios web y/o aplicación móvil. A menos de que la ley nos obligue, nuestro Servicio no permite que las comunicaciones se proporcionen en papel u otros medios no electrónicos. Puede retirar su consentimiento para recibir comunicaciones electrónicamente, pero si lo hace, ya no podrá utilizar el Servicio. Para retirar su consentimiento, debe ponerse en contacto con nosotros usando la información de contacto que aparece en la sección 16.1.

17. LA UTILIZACIÓN SEGURA DE NUESTRO SERVICIO

17.1 Su seguridad es muy importante para Remitly, y aplicamos diversas medidas de seguridad para asegurarnos de que su información esté segura. Le recomendamos que piense detenidamente antes de enviar dinero a alguien que no conoce bien. En particular, debe tener cuidado con tratos u ofertas que parecen demasiado buenas para ser verdad.

17.2 Su obligación de utilizar nuestros Servicios de manera segura. Usted acepta realizar las siguientes acciones para utilizar nuestros Servicios de manera segura:

\(a) no participar en ninguna de las Actividades restringidas (consulte la sección 7);

\(b) mantener seguros los datos de sus Instrumentos de financiación y Credenciales de seguridad (como su contraseña);

\(c) no permitir a nadie más tener o utilizar sus Instrumentos de financiación o Credenciales de seguridad (como la información de su contraseña), ni revelar los datos de sus Credenciales de seguridad, excepto cuando utiliza nuestros Servicios;

\(d) no escribir sus credenciales de seguridad de manera que pueda ser entendida por otra persona, ni elegir una contraseña que sea más fácil de recordar para usted, como una secuencia de letras o números que puedan ser fáciles de adivinar;

\(e) garantizar que los dispositivos y/o equipos utilizados para nuestros Servicios tienen detección de virus y protección de cortafuegos;

\(f) notificarnos tan pronto como sea posible cuando tenga conocimiento de cualquier fallo, demora, mal funcionamiento, virus o error con nuestros servicios;

\(g) disponer planes de contingencia para cubrir cualquier falta de disponibilidad de nuestros servicios, o fallos operativos o del sistema; y

\(h) cumplir con todas las instrucciones razonables que podamos emitir para mantener seguros sus Instrumentos de financiación y su utilización de nuestros Servicios.

17.3 Utilización de la huella digital para acceder a nuestros Servicios. Podemos proporcionarle la funcionalidad para escanear su información biométrica en su dispositivo compatible para acceder a utilizar nuestros Servicios (por ejemplo, escaneando su huella dactilar usando \"TouchID\"). Como se describe en nuestra Política de privacidad, tenga en cuenta que cualquier persona que tenga su información biométrica registrada en dicho dispositivo (como una huella digital) puede acceder a su utilización de nuestros Servicios. Si esta funcionalidad está disponible y elige esta opción:

a\. su dispositivo compatible debe tener nuestra aplicación móvil descargada, así como las aplicaciones adecuadas y habilitadas para permitir el escaneo de su información biométrica (incluido, cuando corresponda, registrar su biometría (como su huella digital)); y

b\. debe asegurarse de que solo su información biométrica (como su huella dactilar) esté registrada en el dispositivo ya que puede ser responsable de los pagos no

autorizados realizados a través de nuestros Servicios si la suya no es la única información biométrica registrada en el dispositivo.

17.4 Póngase en contacto con nosotros de inmediato si cree que su utilización de nuestros Servicios se ha visto comprometida. Si cree que ha sido, o podría ser víctima de fraude, o que los Servicios se han utilizado sin su permiso (incluso si cree que las direcciones de correo electrónico registradas con nosotros se han visto comprometidas), póngase en contacto con nosotros inmediatamente por teléfono al +34 901

848636. Si conoce a alguien o a cualquier entidad que esté utilizando el Servicio de manera inadecuada, envíenos un correo electrónico a abuse@remitly.com. Y si recibe correos electrónicos falsos (phishing) que supuestamente provienen de Remitly, envíenoslos a abuse@remitly.com.

18. CAMBIOS EN NUESTROS SERVICIOS Y ESTE ACUERDO

18.1 Cambios en nuestros Servicios y actualizaciones. Es posible que, de vez en cuando, ofrezcamos otro servicio o funcionalidad. Esto puede incluir: mantenimiento de software, información de servicio, contenido de ayuda, corrección de errores, versiones de mantenimiento, modificaciones, enmiendas y/o actualizaciones de los Servicios existentes. Un ejemplo de cuándo podríamos tener que hacer ajustes en nuestros Servicios podría ser la necesidad de hacer frente a una amenaza contra la seguridad. También podemos exigirle que actualice el contenido digital, siempre que este coincida con la descripción del mismo y que le proporcionamos antes de que lo obtuviese. Estos servicios adicionales están sujetos a los términos de este Acuerdo (tal y como puedan modificarse de conformidad con esta sección) u otros términos y condiciones que se le comuniquen cuando hagamos que las demás funciones del servicio estén disponibles.

18.2 Cambios en este Acuerdo. Podemos realizar cambios en este Acuerdo ocasionalmente dado que usted puede finalizar el Acuerdo sin cargo por nuestra parte.

18.3 Razones por las que podemos cambiar este Acuerdo. Podemos cambiar los términos de este Acuerdo por alguna o todas las razones siguientes:

a\. hacer un cambio en su beneficio, o que no afecte a sus derechos u obligaciones;

b\. corregir errores, omisiones, inexactitudes o ambigüedades;

c\. reflejar los términos de nuevos productos o servicios, o cambios en los productos o servicios existentes;

d\. reflejar cambios en la estructura de nuestro negocio o de las empresas de nuestro grupo;

e\. cubrir las diferencias de servicio debido a nuevos procesos de TI u otros;

f\. reflejar cambios en las demandas o requisitos de los clientes;

g\. ponernos en línea con las prácticas del mercado;

h\. responder proporcionalmente a cambios en la legislación general;

i\. cumplir con cualquiera de nuestros requisitos regulatorios;

j\. responder en forma proporcional a los cambios de cualquier requisito en virtud de nuestros acuerdos con nuestros proveedores de servicios externos;

k\. reflejar la nuevas normas de la industria y los códigos de prácticas que elevan los estándares de protección al consumidor; y/o

l\. reflejar en forma proporcional otras reducciones o aumentos de costes legítimos asociados con la provisión de un producto o servicio en particular.

18.4 Cómo se le notificarán los cambios. Los cambios en los términos de este Acuerdo se pondrán a su disposición mediante la publicación en nuestro sitio web y/o aplicación de la versión revisada de este Acuerdo con una fecha de revisión actualizada (esto incluye hacer que la versión actual de este Acuerdo esté disponible para usted como parte del proceso de envío de una Transacción con nosotros).

18.5 Nuestro derecho adicional a cambiar unilateralmente este Acuerdo. Si la versión revisada de este Acuerdo incluye una \"**Modificación fundamental**\", le avisaremos del cambio con al menos 2 meses de antelación (\" **Aviso de cambio**\") o intentaremos obtener su acuerdo de otra manera. Si le enviamos un Aviso de cambio, tendrá derecho

a rescindir este Acuerdo de forma inmediata y sin cargo poniéndose en contacto con nosotros a través de los métodos establecidos en la sección 10.4, siempre que proporcione dicha notificación dentro del período de notificación que le proporcionamos antes de que la variación aplicable del Acuerdo entre en vigor. Tras el vencimiento de nuestro Aviso de cambio (y si no ha rescindido este Acuerdo antes de su vencimiento), se considerará que ha aceptado los cambios a los términos de este Acuerdo dos (2) meses tras la recepción del Aviso de cambio.

18.6 Significado de \"Modificación fundamental\". Una \"modificación fundamental\" significa un cambio que no sea un cambio que:

a\. sea para su beneficio;

b\. se requiera para cumplir con las leyes y/o reglamentos aplicables o según lo requiera uno de nuestros reguladores; o

c\. se relacione con un nuevo producto o servicio puesto a su disposición o de otro modo para aclarar un término existente.

19. OTROS TÉRMINOS IMPORTANTES

19.1 Incluso si nos demoramos en hacer cumplir este Acuerdo, podemos exigir su cumplimiento más tarde. Si no insistimos inmediatamente en que haga algo que debe hacer en virtud de estos términos, o si nos demoramos en tomar medidas en su contra con respecto a la ruptura de este contrato, eso no significa que no tenga que hacer esas cosas y no nos impedirá tomar medidas contra usted en una fecha posterior. Por ejemplo, si no nos paga un importe a su vencimiento y no se lo reclamamos y seguimos proporcionando los Servicios, aún podemos exigirle que realice el pago en una fecha posterior.

19.2 Si un tribunal considera que una parte de este Acuerdo es ilegal, el resto continuará vigente. Cada una de las secciones de este Acuerdo actúa por separado. Si cualquier tribunal o autoridad relevante decide que cualquiera de ellas es ilegal, las secciones restantes permanecerán en pleno vigor y efecto.

19.3 Podemos transferir este acuerdo a otra persona. Podemos transferir nuestros derechos y obligaciones en virtud de este Acuerdo a otra organización. Nos comunicaremos con usted para informarle si planeamos hacerlo. Si no está satisfecho con la transferencia, puede finalizar nuestro Acuerdo mediante el cierre de su Perfil poniéndose en contacto con nosotros a través de los datos de contacto mencionados

en la sección 10.4.

19.4 Necesita nuestro consentimiento para transferir sus derechos a otra persona. Solo puede transferir sus derechos o sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo a otra persona si lo aceptamos expresamente por escrito. Es posible que no podamos aceptar esta solicitud, ya que de hacerlo podríamos incumplir nuestras obligaciones legales y reglamentarias (incluidas nuestras obligaciones de cumplir con las leyes contra el blanqueo de dinero).

19.5 Otras personas que pueden tener derechos en virtud de este Acuerdo. Este Acuerdo es entre usted y nosotros. Ninguna otra persona tendrá ningún derecho para hacer cumplir ninguno de sus términos, a excepción de lo estipulado en la sección 13 (Compensación que puede debernos).

19.6 No aplicabilidad del sistema de compensación al uso de los Servicios. Nos tomamos muy en serio la gestión de sus fondos y estamos sujetos a estrictas obligaciones reglamentarias para mantenerlos seguros. Dado que no estamos obligados por ley a formar parte de ningún sistema de compensación gubernamental, no se concederá ninguna compensación en virtud de dicho sistema en el improbable caso de que no pudiéramos hacer frente a nuestras responsabilidades.

19.7 Riesgo de fluctuación de los tipos de cambio. Por la presente se reconoce expresamente que el riesgo de utilizar nuestros Servicios incluye el hecho de que las divisas fluctúan de la manera determinada por los mercados financieros internacionales, lo cual está fuera de nuestro control. Esto significa que cuando usted hace un pago para enviar dinero a un Destinatario en una divisa diferente, la cantidad de dinero que usted paga para hacer una transferencia de dinero un día puede ser diferente a la cantidad que usted necesita para hacer el mismo pago un día diferente. Para que tenga claro la cantidad de dinero que necesita para realizar un pago, siempre le informaremos sobre el tipo de cambio utilizado para realizar el pago en el momento en que realice una transacción con nosotros. A pesar de esto, tenga en cuenta también que la relativa fortaleza o debilidad de una moneda en el pasado no es un indicador de que esa moneda seguirá siéndolo en el futuro.

19.8 El significado de determinadas palabras y frases no definidas en ninguna otra parte:

a. **\"Día laborable\"** es un día (que no sea sábado o domingo) en el cual los bancos en Irlanda están abiertos al público (que no sea con el único propósito de la banca electrónica 24 horas).

b. **Significado ampliado de las palabras: \"Remitly\", \"nosotros\", \"nos\" y \"nuestro\".** Cuando utilizamos estas palabras, también queremos decir que incluyen personas que trabajan en Remitly (como nuestros empleados y directores), así como nuestros \"sucesores\" y \"cesionarios\". \"Sucesor\" es un término legal que significa alguien que puede reemplazarnos. \"Cesionarios\" es otro término legal que significa otra persona que ha recibido el beneficio de algo que le hemos transferido (por ejemplo, un \"cesionario\" podría ser alguien a quien podamos transferir el beneficio de los derechos que tenemos en virtud de este Acuerdo).

c. **\"Escribir\" incluye correos electrónicos.** Cuando usamos las palabras \"escribir\" o \"escrito\" en este Acuerdo, ello incluye los correos electrónicos.

19.9 Nuestra utilización de encabezados. Utilizamos encabezados y descripciones para resaltar lo que queremos decir en las secciones siguientes, pero solo se proporcionan por conveniencia y no forman parte de nuestro acuerdo legal.

19.10 Ley general. La ley general (por ejemplo, sobre la protección del consumidor) se aplica a este Acuerdo y a los Servicios que le proporcionamos en virtud del mismo.