

Acuerdo de persona usuaria de Remitly

Fecha de entrada en vigor: 23 de febrero de 2026

Gracias por elegir Remitly, donde buscamos transformar vidas con servicios financieros confiables que trascienden fronteras. Este Acuerdo de persona usuaria ("**Acuerdo**") es un contrato entre Remitly y tú. El Acuerdo describe los términos y condiciones que se aplican al uso que hagas de (i) el sitio web que se encuentra en www.remitly.com y sus subdominios, (ii) cualquier app móvil que ofrecemos sujeta a este Acuerdo de persona usuaria (cada una, una "**App móvil**") y (iii) los servicios, el contenido y otros recursos disponibles en nuestro sitio web o apps móviles y facilitados a través de estos medios (en conjunto, nuestra App móvil y nuestro sitio web, los "**Servicios** de Remitly"). Este Acuerdo se aplica a las cuentas de Remitly de Estados Unidos solamente.

LEE ESTE ACUERDO DETENIDAMENTE. Los términos del presente Acuerdo son legalmente vinculantes.

Este Acuerdo rige tu Cuenta de Remitly y tu uso de los Servicios de Remitly que ponemos a disposición a través de esa Cuenta. Pueden aplicarse términos adicionales o complementarios a ciertos Servicios de Remitly, los cuales se incorporan por referencia. En caso de discrepancias, prevalecerán los términos específicos del servicio.

ESTE ACUERDO RIGE EL USO DE LOS SERVICIOS DE REMITLY Y SE APLICA A TODAS LAS PERSONAS USUARIAS QUE VISITEN O ACCEDAN A ESTOS SERVICIOS. AL ACCEDER A LOS SERVICIOS DE REMITLY O UTILIZARLOS DE CUALQUIER MANERA, COMPLETAR EL PROCESO DE REGISTRO DE LA CUENTA, VISITAR LA PÁGINA WEB O BAJAR LA APLICACIÓN, DECLARAS LO SIGUIENTE: (1) QUE LEÍSTE Y ENTIENDES EL PRESENTE ACUERDO, Y ACEPTAS QUEDAR VINCULADO POR ESTE; (2) QUE TIENES LA EDAD SUFICIENTE PARA CELEBRAR UN ACUERDO VINCULANTE CON REMITLY; Y (3) QUE NO TIENES PROHIBIDO UTILIZAR LOS SERVICIOS DE REMITLY DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES DE ESTADOS UNIDOS, TU LUGAR DE RESIDENCIA O CUALQUIER OTRA JURISDICCIÓN APLICABLE. No uses los Servicios de Remitly si no aceptas quedar vinculado por los términos de este Acuerdo. Si, después de haber creado una Cuenta de Remitly, deseas rescindir el presente Acuerdo, puedes hacerlo cerrando tu Cuenta de Remitly.

ESTE ACUERDO DE PERSONA USUARIA ("ACUERDO") CONTIENE UNA CLÁUSULA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ARBITRAJE OBLIGATORIO, UNA CLÁUSULA DE RENUNCIA A LA DEMANDA COLECTIVA Y UNA CLÁUSULA DE RENUNCIA AL DERECHO DE UN JUICIO POR JURADO. TODAS ESTAS CLÁUSULAS AFECTAN TUS

DERECHOS EN RELACIÓN CON CONFLICTOS QUE PUEDAS TENER CON REMITLY Y CON CUALQUIER PARTE RELACIONADA. LEE ATENTAMENTE LA SECCIÓN 19 A CONTINUACIÓN.

Otros acuerdos y políticas que debes respetar. Al hacer uso de los Servicios de Remitly, también aceptas nuestra (i) [Política de privacidad](<https://www.remitly.com/us/en/home/policy>), (ii) [Divulgación y consentimiento de firma electrónica](<https://www.remitly.com/us/en/home/esign>) y (iii) [Política de cookies](<https://www.remitly.com/us/en/home/cookies>).

Uso de los Servicios de Remitly. Para acceder a los Servicios de Remitly y determinadas funciones, debes registrar una cuenta (una **“Cuenta de Remitly”**). Para abrir una Cuenta de Remitly, debes proporcionarnos una dirección de correo electrónico y crear una contraseña ya sea a través del sitio web de Remitly o de la App móvil. Una vez que completemos correctamente los pasos necesarios que debemos tomar para verificar tu identidad, tendrás acceso a tu propia Cuenta de Remitly, en donde puedes usar los Servicios de Remitly, revisar el historial de transacciones de tu cuenta y más.

Seguridad de la cuenta. Puedes usar los Servicios de Remitly solo para ti. Esto significa que no puedes crear una Cuenta de Remitly ni usar los Servicios de Remitly para otra persona. Tampoco puedes compartir la información de tu Cuenta de Remitly, en especial la contraseña, con ninguna persona para permitirle el acceso a los Servicios de Remitly en tu lugar. Si crees que alguien más accedió a tu Cuenta de Remitly, debes notificarnos de inmediato. **También ten en cuenta que nunca solicitaremos la contraseña de tu Cuenta de Remitly.** Para obtener información sobre cómo recopilamos, almacenamos y compartimos tu información, consulta nuestra [Política de privacidad](<https://www.remitly.com/us/en/home/policy>).

Cómo contactarnos en caso de quejas, disputas u otros problemas. Esperamos que disfrutes usar tu Cuenta de Remitly y que los Servicios que prestamos siempre estén a la altura de tus expectativas. Si no estás satisfecho con el servicio, puedes contactarnos a través de nuestra [Página de quejas](<https://www.remitly.com/us/es/help/article/complaints-process?language=enUS>), llamar al 1-844-604-0924 o enviar un correo electrónico a [us-complaints@remitly.com](mailto:us-complaints@remitly.com) e intentaremos resolver el problema. Para dejar de utilizar los Servicios, debes cerrar la cuenta o ponerte en contacto con nosotros para que te asesoremos.

1\ ACERCA DE ESTE ACUERDO DE PERSONA USUARIA

1. Acerca de nuestra empresa. Somos Remitly, Inc., también denominados **“Remitly”**, **“nosotros”**, **“nos”** y **“nuestro”** en el presente Acuerdo, una sociedad de Delaware, EE. UU., con sede central en Seattle, WA, junto con sus empleados,

directores, afiliados, sucesores y cesionarios.

2. Acerca de ti. Cuando decimos “**tú**” y “**tu**” en el presente Acuerdo, nos referimos a ti como la persona titular de la Cuenta de Remitly y la persona usuaria del Servicio.

3. Tu Cuenta de Remitly. Una **Cuenta de Remitly** es una cuenta proporcionada por Remitly con la que nuestros clientes pueden acceder a los Servicios de Remitly, uno de los cuales es realizar envíos de dinero a personas en otros países y otras regiones. Cuando se indique, ciertos términos en este Acuerdo se aplican a este Servicio de envío de dinero de Remitly (“**Servicio de envío de dinero**”), que se describe a continuación. Con el fin de utilizar otros Servicios de Remitly en tu Cuenta de Remitly, por ejemplo, guardar fondos en una cuenta de Remitly, debes cumplir con nuestros requisitos de elegibilidad y aceptar los términos y condiciones de cada uno de esos Servicios por separado. En caso de discrepancias entre los términos específicos de otros Servicios de Remitly y los términos de este Acuerdo, prevalecerán los términos específicos del servicio en cuestión.

4. Aceptas y estás de acuerdo con los términos del presente Acuerdo (incluidas todas las Políticas) al hacer lo siguiente:

- aceptar la versión electrónica de este Acuerdo cuando se te presente la opción, por ejemplo, cuando te registras para los Servicios de Remitly a través de nuestro sitio web o App móvil al crear una Cuenta de Remitly
- comenzar a usar o intentar usar los Servicios de Remitly, lo que incluye acceder, bajar o usar cualquiera de dichos Servicios o crear una Cuenta de Remitly. En tales circunstancias, trataremos el uso que hagas de los Servicios de Remitly como tu aceptación del presente Acuerdo.

5. Al aceptar este Acuerdo, das tu consentimiento y aceptas cumplir con las siguientes políticas adicionales (“**Políticas**”):

- [Política de entrega de comunicaciones electrónicas](<https://www.remitly.com/us/en/home/esign>)
- [Política de privacidad](<https://www.remitly.com/us/en/home/policy>)
- [Política de cookies](<https://www.remitly.com/gb/en/home/cookies>).

6. Remitly se reserva el derecho, a nuestra exclusiva discreción, de modificar este Acuerdo o cualquiera de las políticas mencionadas anteriormente, lo cual incluye cambiar, agregar o eliminar partes de este Acuerdo, en cualquier momento. Te daremos un aviso con 30 días de anticipación si nuestros cambios reducen los derechos o aumentan las responsabilidades que tienes conforme a este Acuerdo. Al usar cualquiera de los Servicios de Remitly después de que los cambios en el Acuerdo entren en vigor, indicas que estás de acuerdo y aceptas los cambios. Puedes revisar la versión más actual del Acuerdo en cualquier momento en nuestro sitio web, en la sección del [Acuerdo de persona usuaria](<https://www.remitly.com/us/en/home/>

agreement). Te comprometes a no modificar el presente Acuerdo y reconoces que cualquier intento de modificación por tu parte será nulo.

2\ EL SERVICIO

1. El Servicio de envío de dinero detallado en estos términos permite a todas las personas usuarias registradas hacer envíos internacionales de dinero desde los Estados Unidos a destinatarios de otros países donde opera Remitly. En nuestro sitio web y en la App móvil, hay disponible una lista de los países a los que Remitly puede hacer envíos de dinero. Remitly se reserva el derecho a dejar de ofrecer el servicio de envío de dinero a un país específico en cualquier momento, ya sea de manera temporal o permanente, y sin previo aviso.

2. Un **“Remitente”** usa el Servicio de envío de dinero para enviar dinero y un **“Destinatario”** recibe el dinero enviado a través de dicho Servicio. Una **“Transacción”** se refiere a la orden que da un Remitente para indicarnos que enviemos dinero a un Destinatario a través del Servicio de envío de dinero. La **“cantidad de la transacción”** es la cantidad en dólares estadounidenses que el remitente le proporciona a Remitly para que este la envíe al destinatario. La **“cantidad pagada”** es la cantidad que se paga al destinatario.

3. El Servicio de envío de dinero solo se debe usar para enviar dinero a personas que conoces y en las que confías, como familiares y amigos. No uses el Servicio de envío de dinero para enviar dinero a personas que no conoces, con las que no estés familiarizado o en las que no confíes.

Siempre mantente alerta al fraude. Te recomendamos que pienses detenidamente antes de enviarle dinero a alguien que no conoces bien. Debes tener cuidado con las ofertas que parecen demasiado buenas para ser verdad. Contáctanos de inmediato por teléfono al 1-844-604-0924 si crees que fuiste o que puedes ser víctima de fraude.

Si sabes que alguna persona o entidad utiliza el Servicio de envío de dinero de forma indebida, envíanos un correo electrónico a [abuse@remitly.com] (mailto:abuse@remitly.com). Si recibes algún correo electrónico falso (phishing) que parezca provenir de Remitly, reenvíanoslo a abuse@remitly.com.

4. Remitly, Inc. está autorizada como empresa de envío de dinero en todo Estados Unidos. En la [página de licencias estatales de nuestro sitio web](https://www.remitly.com/us/en/home/licenses) se puede encontrar información adicional sobre las licencias de envío de dinero de Remitly. Remitly, Inc. no cuenta con la autorización para prestar el Servicio fuera de los Estados Unidos de América. En consecuencia, el Servicio puede no estar disponible para su uso en otros países que no sean los Estados Unidos.

3\ INTRODUCCIÓN Y UTILIZACIÓN DE NUESTRO SERVICIO

1. Creación de la Cuenta. Para utilizar el Servicio, debes crear una **Cuenta de Remitly**. Para crear una Cuenta de Remitly y usar los Servicios de Remitly, incluido el Servicio de envío de dinero, podríamos pedirte que nos brindes información sobre ti y que incluya, entre otras cosas, tu nombre, dirección, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección postal, código postal, fecha de nacimiento, Número de Seguro Social o un documento de identificación emitido por el gobierno. Tu Cuenta de Remitly nos permite llevar un registro de cierta información sobre ti, tal como se explica en nuestra [Política de privacidad](https://www.remitly.com/us/en/home/policy).

Para crear una cuenta de Remitly, eres responsable de y debes cumplir con los siguientes pasos:

a. Proporcionar la información que solicitemos de manera completa, precisa y verídica. También utilizaremos estos datos a fin de determinar si cumples con los requisitos para utilizar el Servicio de envío de dinero.

b. Crear las credenciales de seguridad, como una contraseña o un número de identificación personal, que Remitly considere necesarias ("**Credenciales de seguridad**").

c. Para hacer pagos a través de un Servicio de Remitly, también deberás proporcionar, cuando corresponda, información sobre los instrumentos de pago, como tu cuenta bancaria o tarjeta de crédito o débito (cada uno de ellos individual y colectivamente definidos como "**Instrumentos de pago**" en adelante). Al proporcionar información sobre tus Instrumentos de pago con el propósito de utilizar el Servicio, accedes a que Remitly guarde esa información en los archivos con el fin de utilizarla para los Servicios de Remitly, incluidos los Servicios de envío de dinero. Asimismo, declaras y garantizas lo siguiente:

i. the Payment Instrument is valid, has not expired, and is otherwise in good standing

ii. you are an authorized and lawful user of the Payment Instrument(s); and

iii. each Transaction that you request through the Money Transfer Service complies with this Agreement and applicable laws, regulations, and rules;

and

d. carry out any other action which we, or our third-party Service Providers, may reasonably require for you to access and use the Money Transfer Service.

2. Seguridad de tu Cuenta de Remitly. Solo tú eres responsable de proteger tus Credenciales de seguridad. Deberás notificarnos inmediatamente de cualquier uso no autorizado de tu contraseña, Cuenta de Remitly o de cualquier otra violación de seguridad a través de nuestro [Centro de ayuda](<https://www.remitly.com/us/en/help/contact>).

3. Debes usar el Servicio de envío de dinero únicamente para ti. No puedes crear una Cuenta de Remitly ni enviar una transacción en nombre de otra persona. El Servicio de envío de dinero conforme al presente Acuerdo solo está a disposición de los consumidores, lo cual significa que lo podrán usar las personas para fines personales, familiares y domésticos. Al usar el Servicio de envío de dinero de conformidad con los términos del presente Acuerdo para cualquier otro fin, incluidos fines comerciales, incumples este Acuerdo. Si deseas usar nuestros servicios de envío de dinero internacionales para tu negocio, abre una Cuenta comercial como se detalla en nuestros [Términos de servicio comerciales](<https://www.remitly.com/us/en/home/agreement-business>). Nos reservamos el derecho de cerrar tu Cuenta de Remitly, suspender o dejar de prestarte los Servicios de Remitly, o prohibirte el uso de dichos Servicios en cualquier momento sin responsabilidad hacia ti.

4\ REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD PARA UTILIZAR EL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO

1. Edad y capacidad. Debes tener, al menos, dieciocho (18) años para crear una Cuenta de Remitly o usar el Servicio de envío de dinero como Remitente. Al abrir una Cuenta de Remitly, declaras que eres mayor de 18 años. Debes poder celebrar contratos legalmente vinculantes de conformidad con la legislación aplicable. Podrían aplicar otras restricciones.

2. Residencia dentro de los Estados Unidos. El Servicio de envío de dinero está disponible únicamente para residentes de los Estados Unidos, a menos que Remitly acuerde específicamente lo contrario. Si vives fuera de los Estados Unidos durante un tiempo prolongado, es posible que suspendamos tu acceso al Servicio de envío de dinero.

3. Oferta y aceptación. Al enviar una Transacción, tú nos pides que la procesemos y nosotros podemos aceptar o rechazar esta oferta según nuestro absoluto criterio.

4. Varias Cuentas. Solo puedes tener una cuenta de Remitly para consumidores activa con el fin de utilizar los Servicios de Remitly. Si determinamos que estás usando varias Cuentas de Remitly, nos reservamos el derecho de fusionar o eliminar una o más de las Cuentas de Remitly, limitar el uso que hagas de los Servicios de Remitly o

suspender el uso de tu Cuenta de Remitly.

5\ CÓMO VERIFICAR TU IDENTIDAD

1. General. Tal como lo exige la ley estatal y federal, y para mantener nuestro sistema a salvo, requerimos verificar tu identidad y mantener determinada información que nos brindas, de acuerdo con nuestra [Política de privacidad](https://www.remitly.com/us/es/home/policy).

2. Requisitos de identificación del cliente. Para cumplir con las obligaciones de las leyes aplicables contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, debemos obtener, verificar y registrar información capaz de identificarte. Para cumplir con nuestras obligaciones legales y regulatorias, podríamos pedirte que nos proporciones información personal no pública y capaz de identificarte. También podemos obtener legalmente información sobre ti de otras fuentes.

3. Autorización. Nos autorizas a realizar cualquier consulta, a ti o a otras personas, que determinemos necesaria para validar la información que nos proporcionas. Nos reservamos el derecho de solicitar información adicional sobre ti para verificar tu identidad en bases de datos externas o a través de otras fuentes, y de pedirte que tomes las medidas para confirmar que una cuenta de correo electrónico o Instrumento de pago es de tu propiedad.

6\ CÓMO ENVIAR UNA TRANSACCIÓN

1. General. A través de tu Cuenta de Remitly, puedes enviar dinero a un Destinatario al darnos información sobre ti y un Destinatario. Puedes enviar dinero a un Destinatario y el Destinatario puede recibir los fondos que tú le envíes, incluso si no tiene una Cuenta de Remitly o no usa los Servicios de Remitly.

2. Cómo procesar tus transacciones. Al enviar una Transacción, nos solicitas que procesemos esa Transacción. Para iniciar una Transacción a través del Servicio de envío de dinero y para que nosotros procesemos una Transacción en tu nombre, debes brindarnos información sobre un Instrumento de pago válido que quieras usar para financiar la Transacción a través de tu Cuenta de Remitly. Si no podemos procesar la Transacción usando el Instrumento de pago que seleccionaste, te notificaremos y te pediremos que elijas otro Instrumento de pago para realizarla. Estás de acuerdo con que podemos aceptar o rechazar tu oferta de procesar la Transacción según los términos del presente Acuerdo. No tenemos ninguna obligación de realizar ninguna Transacción que solicites si, por ejemplo, incumpliste cualquiera de tus obligaciones estipuladas en este Acuerdo.

3. Autorización de pago de cuenta bancaria. Cuando financias una Transacción o pagas cualquier Cargo del Servicio con tu cuenta bancaria como Instrumento de pago, autorizas el inicio de entradas de débito o crédito ACH, según corresponda, a esa cuenta bancaria de acuerdo con cualquier instrucción de pago que brindes, y la acreditación de fondos en tu cuenta bancaria para Transacciones que se reembolsen,

cancelen o devuelvan de otro modo.

4. Autorización del pago con tarjeta. Cuando financias una Transacción o pagas cualquier Cargo del Servicio con tu tarjeta de crédito o débito, nos autorizas, con el fin de procesar la Transacción, a debitar o acreditar el Instrumento de pago para financiar la transacción por la cantidad que especificas, más cualquier Cargo del Servicio, y a enviar esos fondos al Destinatario designado inmediatamente después de que recibamos la Transacción. Puedes retirar la autorización que nos das para hacer un cargo en tu tarjeta de débito o crédito al quitarla de tu Cuenta de Remitly. Si ocurre un error al intentar hacer el pago, nos autorizas a volver a intentar una o más veces usando la misma tarjeta de débito o crédito, según las limitaciones de la ley aplicable.

5. Responsabilidad de Remitly. Cuando envías una Transacción a través de nuestro Servicio de envío de dinero, tienes la responsabilidad de asegurarte de que todos los detalles de la Transacción estén completos y sean precisos y correctos (lo cual incluye, entre otras cuestiones, la información y la cuenta bancaria u otros datos de la cuenta del Destinatario), ya que es posible que no te permitamos cambiar la información de la Transacción una vez que nos la envíes para procesarla.

En la medida permitida por la ley, aceptas estar sujeto a todas las instrucciones de pago o Transacciones que inicies a través del Servicio de envío de dinero con tu Cuenta de Remitly. Debes asegurarte de que todas las instrucciones de pago para las Transacciones sean correctas y precisas.

Eres exclusivamente responsable de ingresar la información correcta para el Destinatario al que le estás enviando dinero. Con sujeción a la ley vigente, tú, no Remitly, eres responsable de cualquier cantidad que se transfiera a la persona incorrecta porque ingresaste información incorrecta relacionada con el Destinatario para una Transacción.

De acuerdo con las limitaciones de la ley vigente, Remitly no será responsable por un error al realizar Transacciones en las siguientes circunstancias:

- tus instrucciones de pago incluyen instrucciones poco precisas, errores o información insuficiente o
- el Instrumento de pago que escogiste no tiene fondos suficientes pagar el pago de una Transacción que iniciaste a través del Servicio de envío de dinero.

7\ PAGO DEL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO

1. Nuestro Cargo por servicio. Como contraprestación por prestarte el Servicio de envío de dinero, aceptas pagarnos un cargo por servicio (**un “Cargo por servicio”**) por cada Transacción que envíes, además de la Cantidad de la transacción. Se pondrán

a tu disposición en la App móvil o en el sitio web los detalles de la cantidad del Cargo por servicio con relación a una Transacción específica antes de que nos des tu consentimiento para ejecutar la Transacción. Debes efectuar el pago en dólares estadounidenses en el momento en que la Transacción se envía para su procesamiento. Los Cargos por servicio pueden variar según el país del Destinatario y otros factores y están sujetos a modificaciones.

2. Otros cargos. No somos responsables de los cargos que puedan imponer las entidades financieras asociadas a tus Instrumentos de pago. Por ejemplo, algunos emisores de tarjetas de crédito podrían considerar el uso de tu tarjeta de crédito para utilizar el Servicio de envío de dinero como un **“adelanto de efectivo”** y podrían imponer cargos e intereses adicionales por la transacción. Remitly no es responsable de los cargos por fondos insuficientes (**“Cargos por NSF”**), cargos por devolución u otros similares que pueda imponerte tu banco, el emisor de la tarjeta de crédito u otro proveedor. Si envías una Transacción que ocasione que se cobre a Remitly un cargo u otra cantidad debido al uso no autorizado de tu Instrumento de pago, o sin fondos o crédito suficiente, te notificaremos del cargo que nos cobraron, y tú aceptas pagarnos la cantidad equivalente.

3. Cambio de moneda extranjera. Nosotros y nuestros Proveedores de servicios (definidos a continuación) podemos ganar dinero cuando pagas por una Transacción en una moneda y la Transacción se paga en otra moneda, debido a la diferencia entre el tipo de cambio en que compramos la moneda extranjera y el tipo de cambio que se te da al momento de la Transacción. Los tipos de cambio pueden variar según el país del Destinatario y otros factores y están sujetos a modificaciones. Si un tipo de cambio de moneda extranjera se aplica a una Transacción que solicitas, se te informará antes de que autorices la Transacción.

4. Cargos y comisiones de terceros. Cuando uses nuestro Servicio de envío de dinero, es posible que otros terceros te impongan cargos, costos y otras responsabilidades. Estos terceros pueden incluir a tu banco, a la emisora de la tarjeta crédito, al proveedor de telefonía o al proveedor de servicios de Internet. Por ejemplo, tu proveedor de telefonía o proveedor de servicios de Internet puede cobrarte cargos con relación a los datos o servicios de mensajería. Tú (y no Remitly) eres responsable de los cargos, costos y gastos cobrados por dichos terceros en relación con el uso del Servicio de envío de dinero. Consulta los contratos que tienes con dichos proveedores externos para obtener información sobre estos costos adicionales.

8\ RECEPCIÓN DE LOS ENVÍOS DE DINERO

1. Proveedores de servicios. Trabajamos con bancos locales y otros canales externos (cada uno, un **“Proveedor de servicios”**) para poner los fondos a disposición de los Destinatarios. Intentamos proporcionar información actualizada en nuestro sitio web sobre la ubicación, la disponibilidad y el horario de nuestros Proveedores de servicios. Ten en cuenta que estos pueden estar sujetos a cambios sin nuestro conocimiento, y no nos hacemos responsables de la información imprecisa o incompleta que pueda publicarse en el sitio web.

2. Verificación de los Destinatarios. Es posible que se requiera a los Destinatarios que den información, como una identificación válida, para verificar la identidad ante nuestros Proveedores de servicios antes de recibir los fondos. Es posible que también se pida a los Destinatarios que proporcionen un número de referencia u otro identificador similar asociado a las Transacciones correspondientes.

3. Transacciones caducadas. Cancelaremos las Transacciones en las que los fondos se pongan a disposición de los Destinatarios a través de retiros en efectivo si los fondos no se retiran de forma válida dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha en que se pusieron a disposición por primera vez (o cualquier otro plazo que imponga un Proveedor de servicios o una regulación local cuando proceda). En la medida de lo posible para estas transacciones caducadas, reembolsaremos la Cantidad completa de la Transacción, los impuestos y cualquier Cargo por servicio que hayas pagado como parte de la Transacción. Si no podemos devolver los fondos a este Instrumento de pago una vez transcurrido un plazo requerido por ley, los fondos se revertirán al estado correspondiente.

9\ RESTRICCIONES IMPORTANTES DEL SERVICIO

1. Nuestro derecho a limitar tu uso de nuestro Servicio de envío de dinero. Además de las limitaciones descritas en cualquier otro lugar en este Acuerdo, podemos negarnos a procesar cualquier Transacción a nuestra exclusiva discreción en los casos en donde tengamos la creencia razonable o un motivo razonable para creer que es necesario protegerte a ti o a nosotros o cuando de otro modo así se requiera para que podamos cumplir con requisitos legales o regulatorios. Aceptas que también podemos limitar la cantidad que se enviará, ya sea por transacción o de forma global. Es posible que se impongan otros límites a Cuentas individuales de Remitly o a Instrumentos de pago específicos en su Cuenta de Remitly. También nos reservamos el derecho a modificar o interrumpir la totalidad o parte del Servicio de envío de dinero en cualquier momento.

2. Retrasos. Tenemos la exclusiva facultad de retrasar tu Transacción, de acuerdo con la ley vigente, para verificar tu identidad, validar tu Instrumento de pago, administrar nuestro riesgo financiero o si consideramos que la Transacción podría implicar un fraude o que es posible que haya ocurrido, esté ocurriendo o pueda ocurrir un delito o violación de una ley, regla o reglamentación. Según la razón del retraso o de la imposibilidad de poner los fondos a disposición del Destinatario, puedes tener derecho a un reembolso u otros recursos en determinadas circunstancias.

3. Tiempo de envío. Cualquier información o estimación sobre el tiempo de envío para cualquiera de las Transacciones que te proporcionemos en nuestro sitio web o en nuestra App móvil son estimaciones de la fecha y hora de entrega según el método de pago, forma de entrega, revisión de la transacción y disponibilidad del sistema de Remitly, nuestros socios y Proveedores de servicio. Además de cualquier información y estimaciones sobre el tiempo de envío que proporcionemos durante el proceso de envío, antes de que envíes una Transacción y en el recibo de la Transacción, te daremos la fecha y hora exactas en que puedes esperar que tu dinero

se entregue al Destinatario.

4. Transacciones comerciales. No somos responsables de la calidad ni de la entrega de los bienes o servicios por los que le pagues a un Destinatario por medio del Servicio de envío de dinero. Aceptas que, si usas el Servicio de envío de dinero para el envío de fondos con el fin de pagar bienes o servicios, lo haces bajo tu propio riesgo.

5. Inelegibilidad. Para cumplir con las leyes y regulaciones vigentes, podemos rechazar transacciones de determinados remitentes y hacia determinados destinatarios que estén incluidos en la lista de nacionales especialmente designados y personas bloqueadas, en la lista de países y territorios no cooperantes y en otras listas publicadas por diferentes organismos gubernamentales.

6. Prohibición de hacer cambios. En general, no te permitimos cambiar los datos de la transacción una vez que nos la enviaste para su procesamiento. Es tu responsabilidad asegurarte de que los datos de la transacción sean exactos. Conforme a la Sección 6.5 y otras secciones de este Acuerdo, tú, y no Remitly, serás responsable de cualquier información incorrecta o errores que cometas al ingresar la información sobre el Destinatario para una Transacción. No obstante, nada del presente Acuerdo se deberá interpretar como una limitación de tus derechos con respecto a cancelar Transacciones o reivindicar un error con respecto a una Transacción según la ley vigente.

7. Actividades prohibidas. Con relación al uso que hagas de nuestro sitio web, el Servicio de envío de dinero o cualquier Servicio de Remitly, o durante tus interacciones con Remitly, tratamos lo siguiente como **Actividades prohibidas** (cada una, una **Actividad prohibida**), las cuales no podrás hacer:

- Incumplir este Acuerdo ni ningún otro acuerdo entre Remitly y tú.
- Usar nuestro Servicio para fines ilegales o en incumplimiento de cualquier ley vigente que nos afecte a nosotros o al uso que hagas del Servicio de envío de dinero (lo cual incluye, entre otras cuestiones, fraude, el financiamiento de organizaciones terroristas o el lavado de dinero).
- Usar el Servicio de envío de dinero para lo siguiente: materiales o servicios de carácter sexual; **actividades de apuestas**; fraude; lavado de dinero; financiamiento de organizaciones terroristas; o la compra o venta de tabaco, parafernalia relacionada con el tabaco, armas de fuego, medicamentos de venta con receta u otras sustancias controladas.
- Proporcionar información sustancial falsa, imprecisa o confusa (que incluye, entre otras cuestiones, cualquier información como parte de nuestro proceso de creación de Cuenta de Remitly o la información que te solicitamos para realizar una Transacción).
- Negarte a colaborar en cualquier investigación, a darnos más información o a confirmar información que solicitemos sobre ti, tu identidad o el uso que hagas de nuestro Servicio.
- Utilizar un anonimizador.

- Proporcionarte a ti mismo un adelanto en efectivo de tu tarjeta de crédito (o ayudar a otros a hacerlo).

- Intentar obtener más fondos de aquellos a los que tienes derecho durante un conflicto al recibir o intentar recibir un reembolso u otra devolución de fondos por la misma Transacción de nuestra parte, de otra persona usuaria de nuestro Servicio, del banco o del emisor de tu tarjeta de débito o crédito.

- Utilizar un robot, araña, rastreador o algún dispositivo automático o proceso manual para controlar o copiar nuestro sitio web o app, o bien, para mostrar, utilizar, copiar o modificar la Propiedad intelectual de Remitly de modo alguno.

8. Remitly, a criterio exclusivo suyo, se reserva el derecho de tomar las siguientes medidas si participas en cualquier Actividad prohibida o si creemos que es posible que participaras en una Actividad prohibida en relación con el Servicio de envío de dinero o cualquier Servicio de Remitly:

- Retrasar, revertir, cancelar, declinar o rechazar procesar la Transacción o modificar la información de la Transacción (o tomar cualquier otra medida similar a través de otros Proveedores de servicios de pago).

- Cerrar o suspender tu Cuenta de Remitly, suspender de manera temporal o permanente el uso que hagas de cualquier Instrumento de pago en particular para nuestros Servicios o restringir el uso que hagas de nuestros Servicios, ya sea de manera total o parcial, lo que incluye no prestarte Servicios de Remitly en el futuro.

- Editar, modificar o negarnos a publicar cualquier contenido, o negarnos a llevar a cabo cualquier instrucción de pago o transferencia de datos asociada con cualquier Actividad prohibida.

- Informar sobre la Transacción y cualquier otra información pertinente sobre ti y el uso que hagas de nuestros Servicios a nuestras instituciones financieras asociadas, un regulador, la policía u otro organismo encargado del cumplimiento de la ley, o un departamento u organismo del Gobierno.

Si suspendemos, nos negamos a llevar a cabo una instrucción de pago o de otro modo limitamos el uso que hagas de nuestros Servicios, intentaremos, si la ley lo permite, notificarte, de manera electrónica o por otros medios.

10. TÉRMINOS ESPECÍFICOS DE UN PAÍS

1. Transacciones a la India. Remitly procesa transacciones a la India de conformidad con los Acuerdos de retiro en rupias, según lo establecido por el Banco Central de la India. Entiendes que está prohibido usar el Servicio de envío de dinero en virtud del presente Acuerdo para los siguientes envíos de dinero:

- envíos a fondos Chit, fundaciones benéficas, entidades religiosas, ONG, fundaciones u otras entidades de naturaleza similar
- envíos a partidos políticos o para partidos políticos
- envíos relativos a la adquisición de acciones o participación en una entidad india
- envíos relacionados con un préstamo otorgado al beneficiario
- envíos cuya fuente sean actividades ilegales de la India, como apuestas o juegos de azar
- Aceptas que nos suministrarás toda la documentación, asistencia y cooperación pertinentes (en cualquier forma en que se solicite) a nosotros, así como a los Proveedores de servicios de envío, auditores o inspectores, para la ejecución de todas las verificaciones necesarias, que incluyen las verificaciones de conocimiento de tu cliente exigidas por las leyes vigentes. En el caso de no colaborar de la manera mencionada cuando sea necesario, aceptas y entiendes que podríamos cancelar tu transacción.

2. Transacciones a Brasil. Si estás enviando dinero a Brasil en reales brasileños mediante nuestro Servicio y realizamos la transacción a través de nuestra entidad brasileña autorizada (Remitly Corretora de Cambio Ltda), los términos de esta [Adenda de Brasil](<https://www.remitly.com/us/en/brazil/addendum>) se aplican a tu Transacción. Lee el Anexo sobre Brasil con atención.

3. Otros países de destino. Es posible que los Proveedores de servicios o las autoridades regulatorias impongan otros requisitos u otras restricciones para enviar dinero a otros países o hacerlo con ciertos fines. Si bien hacemos lo posible para mantener la información en nuestra página web actualizada, ten en cuenta que estos pueden estar sujetos a cambios sin nuestro conocimiento, y no nos hacemos responsables de la información imprecisa o incompleta que pueda publicarse en el sitio web.

11. COMUNICACIONES Y DISPOSITIVOS

1. Para enviar una Transacción a través del Servicio de envío de dinero y tu Cuenta de Remitly, deberás suministrarle a Remitly un número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico. Al usar el Servicio de envío de dinero o cualquier Servicio de Remitly, declaras que eres el titular de la dirección de correo electrónico y del número de teléfono móvil.

2. Al proporcionarnos tu número de teléfono móvil o dirección de correo electrónico, das el consentimiento para recibir llamadas o mensajes de texto (SMS) con relación a la transacción o a la cuenta y notificaciones push de parte nuestra sobre tu Cuenta de Remitly o Transacciones de Remitly. Podemos contactarte a través de una llamada o mensaje de texto para cualquier fin que sea coherente con los términos de este Acuerdo y nuestro Aviso de privacidad, que incluyen, entre otros, recibos de Transacciones y notificaciones acerca de actualizaciones de tu cuenta. Es posible que

se apliquen tarifas estándar por mensajes y datos según nuestro contrato con el operador móvil.

3. Es importante que mantengas tu correo electrónico y número de teléfono actualizados en tu Cuenta de Remitly, y se requiere que así lo hagas. También debes consultar tu correo electrónico con frecuencia para ver si tienes mensajes de Remitly con el objetivo de asegurarte de que veas todos los correos electrónicos acerca de tus Transacciones o nuestro Servicio. Remitly no será responsable de ninguna pérdida ni otras consecuencias si no revisas con frecuencia el correo electrónico que registraste.

12. RESOLUCIÓN DE ERRORES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

1. Resolución de errores. Tienes derecho a disputar errores en la Transacción. Si crees que se produjo un error con tu Transacción o no estás satisfecho con el Servicio de envío de dinero, debes comunicarte con nosotros dentro de los 180 días siguientes a la fecha en la que envíes la Transacción por cualquiera de los siguientes medios:

- Nos puedes enviar un correo electrónico a [us-complaints@remitly.com] (mailto:us-complaints@remitly.com).
- Nos puedes contactar a través de la [Página de quejas](https://www.remitly.com/us/es/help/article/complaints-process?language=enUS).
- Puedes llamarnos por teléfono al 1-844-604-0924.
- Puedes escribirnos por correo postal a Remitly, Inc. attn: Customer Service, 401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101, USA.

Para consultar la Resolución de errores y divulgaciones de cancelación de Remitly, [haz clic aquí](https://www.remitly.com/us/en/home/errors).

3. Cancelaciones. Puedes intentar cancelar la transacción en cualquier momento antes de que se complete. Que se complete la Transacción significa que el destinatario retiró los fondos que enviaste para retirar en efectivo o que los fondos se depositaron en la cuenta bancaria del Destinatario en el momento de tu solicitud de cancelación. Al recibir una solicitud de cancelación, confirmaremos si se completó la transacción, lo cual puede incluir comunicarnos con nuestros Proveedores de servicios para determinar si la transacción se completó antes de iniciar un reembolso. La capacidad de Remitly de interrumpir o cancelar una Transacción depende del método que hayas seleccionado para entregar los fondos al Destinatario y el momento en que hayas enviado la solicitud de cancelación. Si cancelamos la Transacción, reembolsaremos la Cantidad de la transacción, los impuestos y cualquier Cargo por servicio que te cobráramos como parte de la Transacción. **La Cantidad de la Transacción no se reembolsará después de que se haya completado la transacción.**

4. Transacciones imposibles de enviar. Podemos determinar, o nuestros Socios pueden notificarnos, que la Transacción no se puede completar debido a un error que hayas cometido o a un problema con la información que nos brindaste. En tales casos, te notificaremos que la transacción no se pudo completar y te pediremos que corrijas la información que nos hayas brindado y que vuelvas a enviar la Transacción. Nos reservamos el derecho de cancelar la Transacción si no tomas una medida para corregir el error o el problema con la Transacción dentro de 72 horas. Si cancelamos la Transacción porque no tomas una medida para corregir el error o el problema, reembolsaremos la Cantidad completa de la Transacción, los impuestos y cualquier Cargo por servicio que hayas pagado como parte de la Transacción.

5. Reembolsos.

a. Consulta la [Resolución de errores y divulgaciones de cancelación de Remitly] (<https://www.remitly.com/us/en/home/errors>) para obtener información sobre qué hacer si crees que hay un error con la transacción e información sobre las circunstancias en las que puedes recibir un reembolso de la cantidad de la Transacción y cualquier cargo e impuesto. Si Remitly determina que tienes derecho a un reembolso para una Transacción específica, ya sea de acuerdo con nuestras obligaciones según la ley vigente o de otra manera, haremos un reembolso de la Cantidad completa de la Transacción, los impuestos y cualquier Cargo por servicio que hayas pagado como parte de la Transacción.

b. Todos los reembolsos se acreditarán al mismo Instrumento de pago utilizado para pagar la Transacción. Los reembolsos se realizan únicamente en dólares estadounidenses y no se ajustarán para tener en cuenta los cambios en el valor del dólar estadounidense o de la moneda extranjera que pudieran surgir a partir del momento en que se envió tu Transacción. Si el Instrumento de pago que usaste para pagar la Transacción original ya no es válido y no podemos encontrar una solución aceptable para ambas partes, es posible que el reembolso se demore hasta que podamos procesarlo de una manera comercialmente razonable.

c. **Promesa de entrega perfecta.** Antes de confirmar una Transacción y en el recibo de esta, te indicaremos la fecha y hora exactas en las que puedes esperar que se envíe tu dinero al Destinatario. Si tu dinero se envía después de la fecha y hora que indicamos en el recibo y antes de que confirmaras la Transacción, tienes derecho a recibir un reembolso de los Cargos de servicio que cobramos por la Transacción. Para recibir este reembolso de los Cargos por servicio, debes contactarnos a través de los métodos que se mencionan a continuación y solicitar un reembolso de los Cargos por servicio cobrados en la Transacción en cuestión.

- Envíanos un correo electrónico a [us-complaints@remitly.com](mailto:us-complaints@remitly.com).

- Contáctanos a través de la [Página de quejas].(<https://www.remitly.com/us/es/help/article/complaints-process?language=enUS>)

- Llámanos por teléfono al 1-844-604-0924.

- Puedes escribirnos por correo postal a Remitly, Inc. attn: Customer Service, 401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101, USA.

- d. Si por alguna razón no descrita en la Sección 12.4 o de otro modo cubierta por nuestra Resolución de errores o divulgaciones de cancelación, no estás conforme con nuestro Servicio con relación a una Transacción específica, puedes [contactarnos](<https://www.remitly.com/us/en/help#contact>) y solicitar un reembolso de los Cargos por servicio para esa transacción.

13. DERECHOS DE REEMBOLSO Y PROCEDIMIENTOS DE QUEJA ESPECÍFICOS DE CADA ESTADO PARA ENVÍOS DE DINERO

1. Ten en cuenta que los residentes de determinadas jurisdicciones pueden tener ciertos derechos de reembolso y procedimientos de queja según las leyes de transmisión de dinero estatales, además de los derechos según la ley federal, como se describe en esta sección. **La información sobre los derechos de reembolso y procedimientos específicos del estado se puede encontrar [AQUÍ](<https://www.remitly.com/us/en/home/complaints>)**

- **Texas.** Como Remitente con ubicación en el estado de Texas, tienes derecho a cancelar una transacción y recibir un reembolso inmediato de todo el dinero cobrado por el envío, incluidos los cargos pagados a Remitly, dentro de los treinta minutos posteriores a la recepción del recibo, a menos que el destinatario de la transacción haya recibido los fondos o su equivalente.

2. Quejas específicas del estado. Aunque te alentamos a que nos comentes cualquier duda o pregunta que puedas tener sobre nuestro Servicio, incluida tu Cuenta de Remitly o una Transacción específica, también puedes comunicarte con la autoridad que autoriza los envíos de dinero en tu estado. **[Aquí encontrarás más información sobre la mejor forma de hacerlo](<https://www.remitly.com/us/en/home/complaints>).**

14. PLAZO Y EXTINCIÓN

1. Duración de este Acuerdo. Este Acuerdo comienza en el momento en que aceptas el Acuerdo, como se describe en el preámbulo. El Acuerdo permanecerá en vigor hasta que se extinga de conformidad con los términos de este Acuerdo.

2. Cuándo puedes rescindir este acuerdo por conveniencia. Puedes rescindir este Acuerdo en cualquier momento y por cualquier razón al contactarnos por teléfono al 1-844-604-0924 o por chat en la App móvil y cerrar tu Cuenta de Remitly.

3. Cuándo Remitly puede rescindir este acuerdo por conveniencia. Podemos rescindir este Acuerdo en cualquier momento y por cualquier razón mediante un aviso con al menos 15 días de anticipación. Podemos rescindir este Acuerdo de inmediato si infringes estos términos o cualquiera de nuestras políticas, incluidas nuestras Actividades prohibidas.

4. ¿Qué sucede después de cerrar mi Cuenta de Remitly o rescindir este Acuerdo? Al cerrar tu Cuenta de Remitly o rescindir este Acuerdo aceptas lo siguiente:

- que debes dejar de usar los Servicios de Remitly de inmediato
- que las licencias otorgadas según este Acuerdo terminarán
- que nos reservamos el derecho a retener dicha información de acuerdo con nuestras obligaciones de mantenimiento de registros según la ley aplicable, pero, salvo en ese caso, nos reservamos el derecho a eliminar toda tu información y los datos de tu cuenta guardados como parte del uso que hacías de los Servicios de Remitly
- que no seremos responsables ante ti ni ante ningún tercero por la cancelación del acceso a nuestro Servicio ni por la eliminación de la información o los datos de la cuenta

5. Cargos. Ningún tipo de rescisión del Acuerdo te exime de la obligación de pagar los Cargos por servicio ni los costos que debas antes de la rescisión ni ninguna otra cantidad que debas en virtud del Acuerdo.

6. Supervivencia. Los artículos del Acuerdo que sean razonablemente necesarios para cumplir o hacer cumplir el propósito de este después de que se haya rescindido subsistirán y permanecerán vigentes de conformidad con sus condiciones una vez que se rescinda el Acuerdo.

15. LICENCIAS; PROPIEDAD INTELECTUAL DE REMITLY

1. Acceso al Servicio. Mediante el presente, se te otorga el derecho a acceder y utilizar los Servicios de Remitly, siempre sujeto al presente Acuerdo.

2. Licencia de la aplicación. Con sujeción al cumplimiento de tu parte de este Acuerdo, Remitly te otorga una licencia no exclusiva, intransferible, imposible de sublicenciar y revocable para bajar, instalar y usar una copia de la App móvil en un dispositivo de tu propiedad o bajo tu control y ejecutar dicha copia de la App móvil exclusivamente para tu propio uso interno.

3. Propiedad. Reconoces que los Servicios de Remitly, incluidos el contenido de este sitio web, el texto, los gráficos, los logotipos y las imágenes, así como todos los demás derechos de autor, marcas comerciales, logotipos y nombres de productos y servicios de Remitly, son propiedad exclusiva de Remitly, Inc. (la “**Propiedad intelectual de Remitly**”).

4. Uso. Aceptas no mostrar, utilizar, copiar ni modificar la Propiedad intelectual

de Remitly de ningún modo. Solo estás autorizado a ver y conservar una copia de las páginas de este sitio web para uso personal y no comercial. Además, te comprometes a: (i) no utilizar robots, arañas, rastreadores ni otros dispositivos automatizados para acceder al Servicio; (ii) no eliminar ni alterar los autores, las marcas comerciales ni otros avisos de propiedad o leyendas que aparezcan en este sitio web (o páginas impresas de este); y (iii) no infringir los derechos de autor, las patentes, las marcas comerciales, los secretos comerciales ni otros derechos de propiedad intelectual, o derechos de publicidad o privacidad de Remitly o de terceros.

5. Comentarios. Si nos facilitas recomendaciones, comentarios, reseñas o aportes ("**Aportes de los clientes**") con respecto a nuestros servicios, nosotros seremos los titulares de todos los derechos sobre los Aportes de los clientes, incluso si indicaste que son confidenciales. Tenemos derecho a utilizar los Aportes de los clientes sin restricción, incluso para fines comerciales o de publicidad. Nos cedes todos los derechos sobre los Aportes de los clientes y aceptas prestarnos la asistencia que necesitemos para documentar, perfeccionar y conservar nuestros derechos sobre los Aportes de los clientes. Para estos fines, la palabra "ceder" es un término jurídico que significa transferir legalmente el beneficio, como la transferencia legal que haces del beneficio de los Aportes de los clientes a nuestro favor.

16. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD; GARANTÍAS LIMITADAS Y RECURSOS

DE MANERA EXPRESA COMPRENDES Y ACEPTAS HASTA EL MÁXIMO PUNTO PERMITIDO POR LA LEY APLICABLE QUE USAS LA CUENTA DE REMITLY Y EL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO BAJO TU EXCLUSIVO RIESGO, Y QUE LA CUENTA DE REMITLY Y EL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO SE BRINDAN "TAL CUAL" Y "SEGÚN SU DISPONIBILIDAD", CON TODAS LAS FALLAS QUE PUEDAN TENER. REMITLY DE FORMA EXPRESA RENUNCIA A TODAS LAS GARANTÍAS, DECLARACIONES Y CONDICIONES DE CUALQUIER TIPO, YA SEAN EXPRESAS O IMPLÍCITAS, QUE INCLUYEN, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES EXPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, LA APTITUD PARA UN FIN PARTICULAR Y EL NO INCUMPLIMIENTO QUE SURJA DEL USO DE LA CUENTA DE REMITLY Y EL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO. Algunas jurisdicciones no permiten la exención de responsabilidad sobre garantías implícitas, por lo que es posible que la exención anterior no aplique en tu caso si resides en una de esas jurisdicciones. Es posible que tengas derecho a un reembolso o a otros recursos según se describa de manera expresa en este Acuerdo o a través de la ley estatal o federal aplicable. Conforme a las leyes federales, si el importe pagado no está a disposición del destinatario en la fecha de disponibilidad que se muestra en el recibo de la transacción, puedes recurrir al proceso de resolución de errores descrito en la sección 12 de este documento para informarnos el problema y, si corresponde, ejercer los recursos dispuestos en la ley federal, incluso un reembolso del cargo por servicio.

17. INDEMNIZACIÓN

Salvo en la medida en que se disponga lo contrario en la Ley de Envío Electrónico de Fondos y la Regulación E al respecto, Título 12 del Código de Regulaciones Federales de EE. UU., Artículo 1005.1 y ss., te comprometes a indemnizar y liberar de toda responsabilidad a Remitly, los Proveedores de servicios y sus respectivas subsidiarias, ejecutivos, mandatarios, socios y empleados, lo que incluye pagar los honorarios razonables de los abogados, ante cualquier Reclamo o demanda que entable algún tercero a causa o como resultado de tu uso de los Servicios de Remitly, incluido el Servicio de envío de dinero, tu relación con los Servicios, el incumplimiento por tu parte del presente Acuerdo o la vulneración de derechos de terceros.

18. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

DENTRO DE LOS LÍMITES PERMITIDOS POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, EN NINGÚN CASO REMITLY, LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS O SUS RESPECTIVAS SUBSIDIARIAS, EJECUTIVOS, MANDATARIOS, SOCIOS O EMPLEADOS SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, INCIDENTAL, CUANTIFICABLE, EMERGENTE O PUNITIVO QUE SUPERE LA SUMA DE \$500.00 (ADEMÁS DEL REEMBOLSO DEL IMPORTE DE LA TRANSACCIÓN Y DE LOS CARGOS POR SERVICIO), INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LOS DAÑOS POR PÉRDIDA DE LUCRO CESANTE, FONDO DE COMERCIO, USO, DATOS U OTRAS PÉRDIDAS INTANGIBLES (INCLUSO SI SE NOTIFICÓ A REMITLY SOBRE LA POSIBILIDAD DE QUE EXISTIERAN TALES DAÑOS) QUE SEAN RESULTADO DE LA NEGLIGENCIA DE REMITLY, LOS SOCIOS DE DESEMBOLSO O SUS RESPECTIVAS SUBSIDIARIAS, EJECUTIVOS, MANDATARIOS, SOCIOS O EMPLEADOS. A MODO DE ACLARACIÓN, NINGUNA PARTE DE LA ORACIÓN ANTERIOR RESTRINGE LOS RECURSOS MONETARIOS A LOS QUE TIENES DERECHO EN VIRTUD DEL CAPÍTULO 15 DEL CÓDIGO DE ESTADOS UNIDOS, artículo 1693m(a).

19. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y ACUERDO PARA ARBITRAR

1. Disputas con Remitly ESTA SECCIÓN AFECTA TUS DERECHOS, LEE ATENTAMENTE ANTES DE FIRMAR ESTE ACUERDO.

El término “Reclamo”, tal como se utiliza en este Acuerdo, incluye cualquier queja, conflicto o controversia pasada, presente o futura que tengas con Remitly en relación con el presente Acuerdo o como resultado de este, o en relación con las actividades o relaciones que involucren o conlleven al presente Acuerdo, o que deriven de este.

Si crees que tienes un Reclamo en contra de Remitly o Remitly cree que tiene un reclamo en tu contra, tú y Remitly se comprometen a analizar el Reclamo de manera informal durante un periodo de sesenta (60) días para intentar llegar a una posible resolución. Durante ese periodo, tú y Remitly aceptan suspender los periodos de prescripción aplicables. El periodo de sesenta (60) días comenzará cuando se envíe

una notificación del Reclamo, la cual deberá incluir una breve descripción del supuesto Reclamo, así como los hechos y la ley que lo respalde. Deberás enviarnos la notificación a **Attn: Legal**, 401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101. En el caso de que Remitly crea que tiene un Reclamo en tu contra, se te notificará del Reclamo a través de un correo electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada en la sección Perfil de tu cuenta de Remitly.

Si tú y Remitly no logran resolver el conflicto dentro de un periodo de sesenta (60) días de que hayamos recibido la notificación, la parte reclamante deberá entonces comenzar un proceso de arbitraje o una acción de reclamos menores, la cual se describe a continuación.

Remitly y tú aceptan que enviar una notificación del reclamo y llevar a cabo los procesos de resolución de conflicto informales descritos anteriormente es un prerequisite necesario para poder comenzar un proceso de arbitraje o una acción de reclamos menores. El incumplimiento del requisito de la notificación del reclamo es un fundamento para desestimar cualquier proceso de arbitraje o de acción de reclamos menores.

2. Acuerdo para arbitrar. TÚ Y REMITLY SE COMPROMETEN A RESOLVER CUALQUIER RECLAMO A TRAVÉS DE UN PROCESO DE ARBITRAJE OBLIGATORIO E INDIVIDUAL. AMBAS PARTES RENUNCIAN POR EL PRESENTE A CUALQUIER DERECHO A UN JUICIO POR JURADO Y SE COMPROMETEN A INICIAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA PARTE SOLO DE MANERA INDIVIDUAL Y NO COMO PARTE ACTORA O DE MANERA COLECTIVA EN NINGUNA ACCIÓN COLECTIVA NI EN NINGÚN PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO. La parte que inicie el arbitraje deberá hacerlo por medio de [JAMS](<https://www.jamsadr.com/>), un importante proveedor de servicios de resolución alternativa de conflictos. Para obtener más información sobre JAMS, puedes visitar su página web: <https://www.jamsadr.com/>. Asimismo, tú y Remitly aceptan que cualquier conflicto en cuanto a la aplicabilidad de esta Sección 19, la arbitrabilidad de un reclamo, o el alcance o aplicabilidad de esta Sección 19 serán resueltos por un árbitro.

Las normas que regirán cualquier arbitraje entre tú y Remitly dependerán de la suma en disputa. Para los reclamos entre tú y Remitly, cuyo valor total (incluidos los honorarios de abogados hasta el máximo alcance permitido por las leyes aplicables) supere la suma de \$250,000, el arbitraje será llevado a cabo por JAMS de conformidad con sus Reglas y procedimientos de arbitraje integral. Puedes encontrar una copia de las Reglas y procedimientos de arbitraje integral de JAMS en la siguiente página web: <https://www.jamsadr.com/rules-comprehensive-arbitration/>. Para los reclamos entre tú y Remitly, cuyo valor total (incluidos los honorarios de abogados hasta el máximo alcance permitido por las leyes aplicables) no supere la suma de \$250,000, el arbitraje será llevado a cabo por JAMS de acuerdo con sus Reglas y procedimientos de arbitraje simplificado. Puedes encontrar una copia de las Reglas y procedimientos de arbitraje

simplificado de JAMS en la siguiente página web: <https://www.jamsadr.com/rules-streamlined-arbitration/#Rule-1>.

En los procesos de arbitraje, no hay juez ni jurado, y la revisión de la resolución arbitral por parte de un tribunal está limitada de acuerdo con la Ley Federal de Arbitraje, artículo 1 y ss. del título 9 del Código de los Estados Unidos [U.S.C.]. Sin embargo, un árbitro puede, de manera individual, otorgar la misma compensación y las mismas reparaciones que un tribunal (incluida la compensación legal y las medidas cautelares y declaratorias) y debe seguir las mismas normas que un tribunal. Para evitar dudas, un árbitro puede otorgar medidas cautelares públicas solo si está legalmente autorizado y respaldado por los reclamos individuales.

a. **Arbitraje masivo.** No obstante lo mencionado anteriormente, si más de 75 clientes, representados por el mismo abogado o bufete de abogados, relacionados o coordinados, inician un proceso de arbitraje contra Remitly con reclamos similares o relacionados, dichos reclamos serán administrados por un árbitro masivo de conformidad con las Reglas y procedimientos de arbitraje masivo de JAMS (**Procedimientos**). De acuerdo con los Procedimientos, los Reclamos pueden consolidarse o agruparse según el criterio del árbitro de JAMS o del administrador del procedimiento. Cuando se solicita un arbitraje masivo conforme a los Procedimientos, las partes deben pagar a JAMS un honorario inicial de solicitud, de acuerdo con lo establecido en el Cronograma de honorarios de procedimientos de arbitraje masivo de JAMS. Puedes encontrar una copia de las Reglas y procedimientos de arbitraje masivo de JAMS en la siguiente página web: <https://www.jamsadr.com/mass-arbitration-procedures>. Puedes encontrar una copia del Cronograma de honorarios de procedimientos de arbitraje masivo de JAMS en la siguiente página web: <https://www.jamsadr.com/files/uploads/documents/massarbitrationprocedures-fs4.29.24.pdf>.

b. **RENUNCIA AL JUICIO POR JURADO Y A LAS DEMANDAS COLECTIVAS.** HASTA EL MÁXIMO ALCANCE PERMITIDO POR LAS LEYES APLICABLES, RECONOCES QUE, AL ACEPTAR EL ARBITRAJE DE RECLAMOS DE LA MANERA DESCRITA EN ESTE ACUERDO, TÚ Y REMITLY SE COMPROMETEN A RENUNCIAR AL DERECHO A UN JUICIO POR JURADO O A PARTICIPAR COMO PARTE ACTORA O DE MANERA COLECTIVA EN DEMANDAS COLECTIVAS Y EN PROCEDIMIENTOS REPRESENTATIVOS.

c. **Cláusula de exclusión voluntaria.** Puedes optar por excluirte de la presente Sección 19, para lo cual debes notificarnos por escrito dentro del plazo de 30 días naturales de haber firmado el presente Acuerdo. Debes enviar la notificación por correo a Remitly, Inc., **Attn: Legal**, 401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101. En la notificación, debes incluir una declaración firmada de tu deseo de excluirte de la presente Sección 19. Se considerará que la notificación se realizó a tiempo si el

matasellos indica que se envió dentro de los treinta (30) días naturales posteriores a la celebración del presente Acuerdo.

d. **Excepción de acción de reclamos menores.** No obstante lo mencionado anteriormente, tú y Remitly aceptan que, si el valor total de todos los Reclamos entre tú y Remitly no supera el límite jurisdiccional impuesto por el tribunal de reclamos menores del estado en el que resides, la parte reclamante debe iniciar una acción de reclamos menores en el estado en el que resides.

e. **Costas y honorarios** El pago de todos los honorarios de árbitros, solicitudes y administración se registrará por las normas de JAMS aplicables, sujetas a las limitaciones estatales relativas a costas de arbitraje. Si el arbitraje es favorable para ti, puedes tener derecho a una indemnización por los honorarios y gastos de tu abogado en la medida que lo establezca el derecho aplicable. Remitly no solicitará el pago de los honorarios y gastos de los abogados si el arbitraje es favorable para nosotros y, por medio del presente, renuncia a los derechos que pudiera tener según la ley aplicable para recuperarlos, salvo que el árbitro determine que el fondo de tu Reclamo o la reparación solicitada son frívolos o se presentaron con un propósito indebido.

f. **Ley Federal de Arbitraje.** Remitly y tú reconocen que este Acuerdo involucra transacciones de comercio interestatal; por ende, el Acuerdo está regido por la Ley Federal de Arbitraje (artículo 1 y ss. del título 9 del Código de los Estados Unidos [U.S.C.]), incluidas las disposiciones procesales. Esto significa que la Ley Federal de Arbitraje rige, entre otras cosas, la interpretación y la aplicación del Acuerdo de arbitraje, así como todas sus disposiciones, incluida la renuncia a la demanda colectiva.

3. Jurisdicción para los reclamos. En el caso de que un tribunal determine que la Sección 19 es inejecutable, ambas partes aceptan que deben resolver las disputas en un tribunal estatal o federal del condado de King, Washington. Tú y Remitly se comprometen a someterse a la jurisdicción personal de los tribunales estatales y federales del condado de King, Washington, a los fines de litigar dichos reclamos.

4. Exclusión de la cláusula de arbitraje. En el caso de que un árbitro determine que la Sección 19.2.B (RENUNCIA AL JUICIO POR JURADO Y A LAS DEMANDAS COLECTIVAS) es inválida o inaplicable, toda la Sección 19 debe ser excluida del presente Acuerdo y el Acuerdo debe ejecutarse de modo tal que dicha sección se considere no incluida en él.

20. **Derecho aplicable.**

En el caso de conflictos debido a la interpretación del presente Acuerdo, salvo los términos de la Sección 19, Remitly y tú aceptan que el presente Acuerdo se rige por las leyes de Washington, que todos los Reclamos deben resolverse de conformidad con

dichas leyes, y que todas las actividades en relación con los Servicios de Remitly se considerarán llevadas a cabo en Washington.

21. TÉRMINOS VARIOS

1. Acuerdo completo. El Acuerdo constituye el acuerdo completo entre Remitly y tú, rige tu uso de la Cuenta de Remitly y del Servicio de envío de dinero detallado en este Acuerdo, y sustituye cualquier acuerdo anterior entre Remitly y tú. El uso que hagas de otros Servicios de Remitly estará sujeto a términos y condiciones separados para cada uno de esos servicios.

2. Prohibición de renuncia. El hecho de que Remitly no ejerza o exija el cumplimiento de algún derecho o disposición del Acuerdo no constituye una renuncia de ese derecho o disposición. Si un árbitro o un tribunal de la jurisdicción competente considera que alguna disposición del Acuerdo no es válida, las partes acuerdan, no obstante, que el árbitro o el tribunal deberían procurar darle el efecto adecuado de validez a la intención del Acuerdo tal como se refleja en la disposición, y las demás disposiciones del Acuerdo seguirán siendo plenamente válidas.

3. Fuerza mayor. Salvo en la medida en que lo exijan las leyes aplicables a las Transacciones ya aceptadas, no seremos responsables de ninguna falla o retraso en la prestación del Servicio de envío de dinero en la medida en que dicha falla o retraso sea consecuencia de asuntos que escapen a nuestro control razonable, incluidos, entre otros, cambios en el derecho aplicable; el cierre o la falta de disponibilidad de la infraestructura física y de red requeridas; el incumplimiento de la deuda pública; fallas eléctricas o de Internet; disturbios civiles; guerra; y terremotos, incendios, inundaciones u otros desastres naturales.

4. Otros términos. El presente Acuerdo se puede complementar con los términos aplicables a otras promociones, nuestro programa de referidos y otros términos aplicables a ti en función de tu uso del Servicio. Estos términos están incorporados al presente Acuerdo como referencia. En la medida en que se determine que alguno de estos términos es contrario al presente Acuerdo, este último prevalecerá.

22. IDIOMA

El presente Acuerdo se redactó en idioma inglés y podrían hacerse traducciones a otros idiomas. Aceptas que la versión en inglés del Acuerdo prevalecerá en caso de que existan contradicciones entre la versión en inglés y las versiones traducidas en cualquier conflicto relacionado con el presente Acuerdo.

23. **SERVICIOS DE TERCEROS.**

1. Páginas web y anuncios de terceros. Una Cuenta de Remitly puede contener enlaces a páginas web de terceros ("**Páginas web de terceros**"), aplicaciones (

“Aplicaciones de terceros”) y anuncios de terceros (**“Anuncios de terceros”**) (en adelante y de manera conjunta, los **Servicios de terceros**). Al hacer clic en un enlace a Servicios de terceros, no se te advertirá que saliste de tu Cuenta de Remitly y te sujetarás a los términos y condiciones (incluidas las políticas de privacidad) de otra página web o destino. Remitly no controla dichos Servicios de terceros. Remitly no es responsable de los Servicios de terceros. Remitly proporciona estos Servicios de terceros solo por una cuestión de conveniencia y no revisa, aprueba, monitorea, respalda, garantiza ni ofrece declaraciones acerca de los Servicios de terceros o de los productos o servicios ofrecidos allí. Eres el único responsable del uso que hagas de los enlaces de los Servicios de terceros. El presente Acuerdo y nuestras políticas dejarán de regir una vez que salgas de los Servicios de Remitly. Te recomendamos revisar las políticas y los términos, incluidas las prácticas de recopilación de datos y privacidad, de cualquier Servicio de terceros, así como llevar a cabo la investigación necesaria o adecuada antes de realizar transacciones con terceros.

2. Suministro de datos personales a través de Servicios de terceros. Remitly puede proporcionar herramientas a través de la Cuenta de Remitly que te permitan exportar información a los Servicios de terceros. Al hacer uso de estas herramientas, aceptas que Remitly transfiera dicha información al Servicio de terceros correspondiente. Remitly no se responsabiliza del uso que los Servicios de terceros le den a tu información exportada.

3. Acceso a aplicaciones de terceros. En lo que respecta a cualquier aplicación a la que se acceda o que se descargue a través de la App Store de Apple (en adelante, una **“Aplicación procedente de la App Store”**), solo debes utilizarlas (i) en productos de Apple que cuenten con iOS (el sistema operativo de Apple) y (ii) de conformidad con las “Reglas de uso” establecidas en los Términos y condiciones de los servicios multimedia de Apple, excepto que la aplicación procedente de la App Store pueda ser accedida, adquirida o utilizada por otras cuentas asociadas al comprador a través de la función Compartir en familia, el Programa de compras por volumen o la función Contrato legado de Apple. No obstante lo mencionado anteriormente, en lo que respecta a cualquier aplicación a la que se acceda o que se descargue a través de la tienda de Google Play (en adelante, una **Aplicación procedente de Google Play**), puede que tengas derechos de licencia adicionales con respecto al uso de dicha Aplicación de terceros cuando se tiene un uso compartido con un grupo familiar designado.

4. Acceso a las aplicaciones de la App Store de Apple y descarga. Las siguientes disposiciones se aplican a aquellas Aplicaciones procedentes de la App Store, ya sea que se accedan o descarguen a través de la App Store de Apple:

a. Entiendes y aceptas que (i) el presente Acuerdo se celebra únicamente entre Remitly y tú, y (ii) Remitly es el único responsable de las Aplicaciones procedentes de la App Store y de su contenido. Apple no forma parte del presente Acuerdo ni se responsabiliza por dichas aplicaciones. El uso que le des a las Aplicaciones procedentes de la App Store debe cumplir con los Términos y condiciones de la App Store.

Entiendes que Apple bajo ninguna circunstancia tiene la obligación de encargarse del mantenimiento y soporte de las Aplicaciones procedentes de la App Store.

b. En el caso de que alguna Aplicación procedente de la App Store no cumpla con las garantías aplicables, debes notificar a Apple y ellos te reembolsarán el precio de compra de la Aplicación procedente de la App Store y, en la mayor medida permitida por las leyes aplicables, Apple de ningún modo tendrá otras obligaciones de garantía con respecto a dicha aplicación. Tal como se acordó entre Remitly y Apple, Remitly será el único responsable de cualquier otro reclamo, pérdida, responsabilidad, daño, costo o gasto atribuible al incumplimiento de cualquier garantía.

c. Tanto Remitly como tú reconocen que, tal como se acordó entre Remitly y Apple, Apple no se responsabilizará de reclamos tuyos ni de cualquier tercero relativos a las Aplicaciones procedentes de la App Store ni tampoco de tu o su posesión o uso de ellas, incluidos, entre otros: (i) los reclamos por responsabilidad derivada de productos; (ii) cualquier reclamo basado en el incumplimiento de una Aplicación procedente de la App Store de cualquier requisito regulatorio o ley aplicable; y (iii) los reclamos relativos a la protección al consumidor o a leyes similares.

d. Tanto Remitly como tú reconocen que, en el caso de reclamos de un tercero cuyo fundamento sea que la Aplicación procedente de la App Store o tu posesión o uso de dicha aplicación viole algún derecho de propiedad intelectual de dicho tercero, tal como se acordó entre Remitly y Apple, Remitly (y no Apple) será el único responsable de la investigación, defensa, acuerdo y pago de cualquier reclamo por violación de derechos de propiedad intelectual, hasta el máximo alcance requerido por el presente Acuerdo.

e. Tanto Remitly como tú reconocen y aceptan que tanto Apple como sus subsidiarias son terceros beneficiarios de este Acuerdo debido a tu licencia de las Aplicaciones procedentes de la App Store y que, tras tu aceptación de los términos y condiciones del presente Acuerdo, Apple tendrá derecho (y se considerará que aceptó dicho derecho) a ejecutar el presente Acuerdo contra ti y como tercero beneficiario debido a tu licencia de las Aplicaciones procedentes de la App Store.

f. Sin limitar ninguna de las disposiciones de este Acuerdo, debes cumplir con todos los términos y condiciones aplicables de terceros al usar las Aplicaciones procedentes de la App Store.