

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE AGENTES

Como entidad de pago estamos sujetos a la ley 16/2009 de 13 de noviembre de Servicios de Pago, cuyo objeto es la regulación de los servicios de pago, que se presten en territorio español incluyendo la forma de prestación de dichos servicios, el régimen jurídico de las entidades de pago, el régimen de transparencia e información aplicable a los servicios de pago, así como los derechos y obligaciones respectivas tanto de los usuarios de los servicios como de los proveedores de los mismos.

Monty Global Payments S.A.U. (en adelante MGP) está inscrita en el Banco de España con el número 6814. MGP cuenta con una red de Agentes debidamente autorizados, a través de los cuales los clientes podrán realizar sus operaciones. Estos Agentes dispondrán de distintivos visibles que les identificarán como Agentes de MGP. Para la ejecución de las transferencias con el exterior MGP cuenta con bancos y entidades corresponsales, legalmente establecidas para realizar esta actividad, en los países de destino.

MGP en cumplimiento del artículo 10.1 a) de la ley 16/2009 de 13 de noviembre de Servicios de Pago y del artículo 17 del Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago salvaguarda adecuadamente los fondos recibidos de los clientes para la ejecución de las operaciones de pago a través de su depósito en cuentas bancarias exclusivas para esta actividad, constituidas en diferentes Entidades Financieras españolas.

MGP no será responsable de cualquier incumplimiento de las presentes condiciones, o de la suspensión del servicio de órdenes de pago que tengan su origen en causas que se escapen a su razonable control, sean éstas técnicas, de seguridad o cualquier otra causa justificada, o cuando obedezcan a requerimientos derivados de la normativa vigente o de autoridad administrativa o judicial, ya sea en España o en el país de destino al que la transferencia vaya ordenada.

Las órdenes de pago se registrarán por la legislación española. Monty y el cliente se someten al fuero de los Juzgados y Tribunales del domicilio del cliente indicado en la presente solicitud, para cuantas acciones o reclamaciones puedan derivarse de esta orden de transferencia. Si se trata de no residente, el fuero será la localidad de la oficina desde la que el cliente ordene la transferencia

CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LAS ÓRDENES DE PAGO

Órdenes de Pago:

1. - MGP se compromete a que las órdenes de pago efectuadas por los titulares de las operaciones (ordenantes) estén en destino y a disposición de los beneficiarios dentro del plazo máximo de 48 horas contadas desde la aceptación de las órdenes pago en el local de este Establecimiento o en los locales de sus Agentes. Este plazo se ampliará automáticamente cuando los datos estén incompletos o se deba verificar información adicional.
2. - Para la cumplimentación de las órdenes descritas en el punto anterior, el cliente ordenante facilitará los siguientes datos en el momento de solicitar la orden de pago: Nombre y apellidos, teléfono y dirección del ordenante, fecha y país de nacimiento,

nacionalidad y actividad profesional que ocupa; Identificación del ordenante (DNI / NIF, NIE, pasaporte o documento equivalente); Concepto del envío de la transferencia (trabajo, ayuda, pensión alimenticia, viajes); Nombre y apellidos, teléfono, dirección y país del beneficiario; Importe y moneda de la operación; Forma de pago; Fecha de la orden de pago; y, en su caso, el número de cuenta de la entidad del beneficiario a través de la que podrá disponer de su importe.

3. - El buen fin de las órdenes de pago están sujetas a la veracidad de los datos aportados por los clientes, así como posibles restricciones que puedan haber de las autoridades competentes por razones de prevención de blanqueo de capitales. Si la orden de pago no pudiera ser entregada al beneficiario por ausencia de éste, rechazo por parte del mismo o error en los datos proporcionados, o por razones de las autoridades competentes en prevención de blanqueo de dinero, será responsabilidad del ordenante la ausencia de buen fin de la operación. En este caso MGP procederá seguidamente a efectuar al ordenante el reintegro del importe de la transferencia ordenada, descontada de éste la comisión aplicada.

4. - Si la orden de pago fuese anulada a petición del ordenante, ésta quedará cancelada una vez verificada la ausencia de recepción por parte del beneficiario, descontando del importe a reintegrar al ordenante los costes y comisiones que dicha orden hubiera ocasionado.

5. - Las comisiones a percibir por MGP en concepto de servicio de órdenes de pago con el exterior se componen de una comisión fija máxima de 20 € más un porcentaje máximo de un 10% calculado sobre el importe nominal a enviar por orden de pago, estando el importe en función del país de destino de éstas. Dichas comisiones constarán en el documento de la orden y estarán publicadas en el tablón de anuncios de todos los locales abiertos al público. El cliente también podrá recibir información en el número de teléfono de atención al cliente o en los Agentes autorizados para prestar el servicio de MGP.

6. - En los casos en que las órdenes de pago hayan de ser pagadas en moneda distinta a la del país de origen, además de una comisión fija se facilitará el tipo de cambio aplicable a la operación. Estos tipos de cambio constarán en el documento de orden de pago y estarán publicados en el tablón de anuncios de todos los locales abiertos al público. El cliente también puede recibir información en el teléfono de atención al cliente o en los Agentes autorizados para prestar el servicio de MGP.

7. - Las comisiones percibidas por el servicio de pago efectuado serán siempre a cargo del ordenante o titular de la operación, el cual abonará su importe en el momento de formalizar la misma. Por tanto, no se cobrará comisión o gasto adicional alguno a los beneficiarios en su destino, sin perjuicio de los impuestos o tasas a cargo del beneficiario que imponga en su caso las Autoridades del país de destino de la transferencia.

Otras informaciones:

A).Definiciones

Art 2. 16. Ley 16/2009 «Orden de pago»: toda instrucción cursada por un ordenante o beneficiario a su proveedor de servicios de pago por la que se solicite la ejecución de una operación de pago;

Art.2.9. Ley 16/2009 «Proveedor de servicios de pago»: los organismos públicos, entidades y empresas autorizadas para prestar servicios de pago en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea,

Art.2.5. Ley 16/2009 «Operación de pago»: una acción, iniciada por el ordenante o por el beneficiario, consistente en situar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre ambos;

B).- Vías de reclamación.

Se dispone del Departamento de Atención al Cliente a fin de informar de incidencias que pudieran ocurrir en sus órdenes de pago. Para este fin, están a disposición del público los números de teléfono +34 917011280, además de la dirección de correo atencioncliente@mgpsa.com.

También existe el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, para tramitar las reclamaciones que pudieran realizar los clientes sobre actuaciones realizadas por este Establecimiento, en lo que se refiere a las buenas prácticas y usos aplicables al desarrollo de esta actividad.

Si en el plazo de dos meses tras el que, una vez presentada una reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente de la Entidad y de no haber obtenido respuesta satisfactoria, o haber sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente la petición, el cliente podrá presentar la queja o reclamación ante cualquiera de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros o directamente ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

CONDICIONES ESPECÍFICAS APLICABLES A LAS ÓRDENES DE PAGO.

1. MGP y sus Agentes exigirán, la identificación del cliente para su alta, así como para cualquier tipo de operación. MGP se reserva la facultad de contrastar y verificar los datos identificativos a través de los medios a los que tenga acceso. MGP no ejecutará las órdenes de los Clientes que no aporten correctamente los medios de identificación, ni cuando se tengan dudas razonables de la identidad de la persona que esté emitiendo la orden. El cliente/ usuario manifiesta bajo su exclusiva responsabilidad que los datos facilitados a MGP son correctos y actuales, eximiendo de cualquier responsabilidad a MGP por cualquier uso adecuado de los mismos para la prestación del servicio de conformidad con las condiciones generales o particulares aplicables al mismo, y que declara conocer.
2. De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)-Reglamento 2016/679 (UE), los datos personales facilitados por los clientes a MGP serán utilizados para realizar transferencias internacionales de dinero. En caso de utilizar estos datos con fines comerciales, MGP solicitará al cliente su autorización previa. La base legal para el tratamiento de los datos es la ejecución de una relación de carácter contractual. Los datos personales que el cliente facilite a MGP sólo serán tratados para las finalidades indicadas.

MGP cumple con las medidas de seguridad necesarias para evitar la alteración, pérdida, divulgación o sustracción de dichos datos, que podrían ser utilizados en detrimento de nuestros clientes (personal y/o económico).

Los datos podrán ser conservados por MGP, incluso una vez finalizada la relación contractual con el cliente, por un periodo de 20 años, exclusivamente para el análisis por parte del departamento encargado de la prevención de blanqueo de capitales y/o financiación del terrorismo. Además, quedarán a disposición de autoridades administrativas o judiciales, siempre y cuando se soliciten bajo los procedimientos legales.

Los datos de los clientes se podrán comunicar a las sociedades pertenecientes al mismo grupo (MONTY GLOBAL SERVICES S.L), y a las empresas colaboradoras encargadas del pago

de la transacción (bancos, corresponsales y pagadoras). Esta cesión de datos es necesaria para la realización de las transacciones solicitadas por el cliente, así como para el cumplimiento de los intereses legítimos de MGP.

El cliente puede ejercitar gratuitamente, los derechos de información, acceso, rectificación, supresión, oposición, y limitación al tratamiento de sus datos poniéndose en contacto con el servicio de Atención al Cliente de MGP (atencioncliente@mgpsa.com) adjuntando fotocopia de su documento identificativo.

3. En el momento del alta del emisor, éste firmará un documento en el que certifica el alta del firmante como cliente emisor de Monty Global Payments SAU. En este acto se valida el número de teléfono móvil facilitado por el cliente mediante el envío por SMS de una clave de 6 dígitos. En el futuro, cualquier operación requerirá simplemente la introducción del código remitido por MGP vía SMS.
4. Las operaciones realizadas por MGP o alguno de sus agentes acreditados, utilizando los medios de identificación y autenticación mencionados, se considerarán en todo caso válidas y se entenderá que han sido cursadas por el Cliente, por lo que producirán plenos efectos jurídicos.
5. Como medio de prueba de las operaciones realizadas, MGP mantendrá un registro informático de todas ellas y se otorgará a dichos registros la consideración de prueba suficiente para dirimir cualquier controversia que pudiera surgir con MGP.
6. Las partes acuerdan otorgar el mismo valor jurídico a la firma del cliente autógrafa, electrónica, o realizada mediante cualquier tipo de claves y/o códigos que permitan la identificación personal del mismo.
7. Gestión de saldos: En caso de que los fondos recibidos de los clientes estén en posesión de MGP una vez transcurrido al final del día hábil siguiente al día en que se recibieron, se depositarán en una cuenta separada en una entidad de conforme establezca la normativa. Por la realización de estas gestiones, y tras un periodo de tres (3) meses desde la recepción de fondos sin que se haya podido ejecutar la orden de pago ni devolver los fondos al cliente ordenante, MGP podrá cobrar la comisión mensual con cargo a dichos fondos.