

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE AGENTES

Estas condiciones generales (en adelante, "las **Condiciones Generales**"), regulan los términos y condiciones por los que se regirá la relación entre MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U. – Entidad de Pago inscrita en el Registro Especial de Entidades de Pago a cargo del Banco de España con el número 6814 - (en adelante "**MGP**" o "la EMPRESA"), con domicilio social en Madrid, 28010, C/ Miguel Ángel 21, 7ª planta y con C.I.F. A-83949222 y las personas físicas mayores de 18 años (en adelante, "los **Clientes**").

### 1. Interpretación.

Al vínculo jurídico creado entre MGP y el Cliente (en adelante, "las **Partes**"), cuya voluntad queda expresada única, exclusiva y completamente a través de las presentes Condiciones Generales, los contratos de servicios adicionales que, en su caso, se suscriban y aquellos anexos que las partes de mutuo acuerdo decidan incorporar, se le denominará en lo sucesivo el "**Contrato**".

En caso de contradicción entre estas condiciones generales y los términos y condiciones recogidos en las condiciones particulares que las partes puedan pactar en otros documentos (en adelante "**Condiciones Particulares**"), prevalecerán siempre éstos últimos en cuanto se contradigan con las condiciones generales.

### 2. Ámbito de aplicación.

Las presentes condiciones generales recogen las responsabilidades derivadas de la utilización, prestación y/o contratación de los productos o servicios que, en su caso, puedan ser ofrecidos. 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. Las presentes condiciones se aplican a los servicios de Envíos de dinero

### 3. Mecanismos de identificación y autenticación

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.

Para la cumplimentación de las órdenes de pago, 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; documento identificativo (DNI / NIF, NIE, pasaporte o documento equivalente); concepto del envío de la transferencia (trabajo, ayuda, pensión alimenticia, viajes); datos del beneficiario: nombre y apellidos, teléfono, dirección y país de residencia; 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.

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.

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 en su propio nombre, por lo que producirán plenos efectos jurídicos. No se admiten las operaciones realizadas en nombre de un tercero.

#### **4. Operación. Justificación y acceso a operaciones.**

Tras la primera creación de una operación el Usuario pasa a tener la consideración de Cliente. En el proceso de creación de una transacción, el Cliente acepta pagar al agente un cargo por la transacción (comisión de la operación) más el monto de la transacción. En el caso de que pudieran corresponder cargos adicionales, estos serán informados al cliente.

MGP y el Cliente reconocen y aceptan que el tipo de cambio aplicable a la transacción ordenada será siempre el vigente en el momento y fecha en que se cree la operación.

Al formalizarse cada una de las operaciones, el Cliente recibirá una copia de la operación realizada. El Cliente podrá consultar a través del agente el estado de sus operaciones.

Como medio de prueba de las operaciones realizadas, MGP mantendrá un registro informático de todas ellas.

#### **5. Consentimiento, Recepción y ejecución de las órdenes de pago**

Una vez el usuario es Cliente de MGP, el consentimiento de la operación se presta con su firma física o electrónica del documento de la orden. Las partes acuerdan otorgar el mismo valor jurídico a la firma de la cliente autógrafa, electrónica, o realizada mediante cualquier tipo de claves y/o códigos que permitan la identificación personal del mismo.

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 operación ordenada, descontada de éste la

comisión aplicada y será el agente quien devuelva el dinero en efectivo al ordenante. Cuando no se pueda realizar la devolución por medio del agente, el cliente deberá proporcionar una cuenta bancaria a su nombre donde MGP procederá al ingreso del importe de la operación no finalizada.

El momento de recepción de una orden de pago será aquél en el que la misma es recibida por MGP. Tras la recepción de una orden de pago, MGP podrá: (i) aceptarla y proceder a su ejecución; (ii) requerir confirmación o información adicional al Cliente si MGP lo estima necesario por cualquier causa; (iii) bloquear la operación de pago en caso de que existan problemas de seguridad o (iv) rechazar la operación conforme a lo dispuesto en la cláusula siguiente.

#### **6. Revocación de la orden y anulación de operaciones.**

No se podrá revocar una orden después de ser recibida por MGP y entregada al Corresponsal, si bien, en cualquier momento anterior, se podrá retirar el consentimiento a través del agente o del servicio de atención al cliente y MGP reintegrará el dinero al Cliente.

Una orden enviada al corresponsal podrá ser anulada siempre que el corresponsal nos confirme que no está pagada en destino. MGP realizará sus mejores esfuerzos para paralizar la ejecución de la orden de pago en cuestión, sin que pueda garantizarse en modo alguno que ello sea posible, habida cuenta de la celeridad de los procesos de ejecución y de la participación de terceros en los mismos.

MGP no cobrará gastos por la revocación del consentimiento siempre que la orden no haya salido de los sistemas de MGP y no se haya enviado al Corresponsal, en el caso de que ya se haya enviado al Corresponsal se procederá a solicitar la anulación de la orden al mismo y se podrá repercutir los gastos que ocasione esa anulación, que nunca serán superiores a las comisiones máximas establecidas para el envío de un giro.

#### **7. Gastos, comisiones y tipo de cambio aplicables.**

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 destino de éstas. Dichas comisiones constarán en el documento de la orden, serán mostradas al Cliente antes de realizar la orden de pago y también se pueden encontrar en la web corporativa de MGP ([www.montyglobal.es](http://www.montyglobal.es)). El cliente también podrá recibir información en el número de teléfono de atención al cliente o en cualquiera de los Agentes autorizados para prestar el servicio de MGP.

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 la orden y serán mostrados al Cliente antes de realizar la orden de pago. Es posible que MGP obtenga un beneficio debido a la diferencia entre el tipo de cambio al que se compra la divisa extranjera y el tipo de cambio en el momento de ejecución de la operación. El cliente también puede recibir información en el teléfono de atención al cliente o en cualquiera de los Agentes autorizados para prestar el servicio de MGP.

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.

MGP podrá cobrar gastos por la anulación de una orden de una orden de pago, conforme a lo indicado en el punto 6. Revocación de una orden y anulación de operaciones.

Cuando se rechace el pago de una orden y el rechazo estuviera objetivamente justificado, MGP podrá cobrar los gastos de notificación al Cliente. Ver punto 8. Rechazo órdenes de pago.

Tras un periodo de tres (3) meses desde la recepción de fondos de la remesa, sin que se haya podido ejecutar la orden de pago en destino, ni devolver los fondos al cliente ordenante, por causas no imputables a MGP, se podrá cobrar una comisión mensual con cargo a dichos fondos por la realización de las gestiones de mantenimiento y salvaguarda de los mismos.

### **8. Rechazo de órdenes de pago.**

MGP se reserva la facultad de rechazar la ejecución de una orden de pago conforme a lo establecido en la presente cláusula, sin que ello implique responsabilidad alguna para MGP frente al Cliente.

MGP podrá rechazar una orden de pago en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Incumplimiento por parte del Cliente de los requisitos y condiciones para su correcta ejecución conforme a lo dispuesto en este Contrato.
2. Si antes o después de la ejecución de la operación de pago, el Agente no hubiera abonado a MGP los fondos necesarios, conforme a las condiciones preestablecidas entre MGP y el Agente.
3. Si cualquiera de las declaraciones y manifestaciones del Cliente pudiera resultar falsa.
4. Si la ejecución de la operación pudiera resultar ilegal a juicio de MGP o incumpliera la normativa en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
5. Si MGP considerara necesario rechazar la operación para protegerse de circunstancias tales como posibles fraudes o fuerte volatilidad en los mercados.

MGP notificará al Cliente, a través del agente, el rechazo de la orden de pago y, en la medida de lo posible, los motivos de la misma, así como el procedimiento para rectificar los posibles errores que, en su caso, hayan motivado el rechazo. Cuando el rechazo estuviera objetivamente justificado, MGP podrá cobrar los gastos de notificación al Cliente, estos gastos nunca serán superiores a las comisiones máximas establecidas para la emisión de una orden de pago.

### **9. Notificación de operaciones no autorizadas o de operaciones de pago ejecutadas incorrectamente. Responsabilidad de MGP por las mismas.**

Si el Cliente tuviera conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o de que ésta ha sido ejecutada incorrectamente, deberá ponerlo en conocimiento de MGP de forma

inmediata a través del servicio de atención al cliente, a fin de que pueda rectificarse, en la medida de lo posible, y siempre que el Cliente aporte las pruebas necesarias que apoyen su alegación.

En caso de que resulte suficientemente probada la ejecución por MGP de operaciones de pago no autorizadas y tal ejecución se debiera a negligencia grave de MGP, MGP devolverá de inmediato al ordenante el importe de la operación no autorizada.

En caso de que las operaciones sean fruto de la actuación fraudulenta, incumplimiento o negligencia del cliente, éste será el responsable de las pérdidas.

#### **10. Plazo de ejecución de la orden, fecha valor.**

MGP abonará el importe de la operación en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario sito en la UE, como máximo, al final del día hábil siguiente al momento de recepción por MGP de la orden. Si la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario estuviera situada fuera de la Unión Europea, MGP procurará asegurarse de que los fondos sean abonados en la cuenta de destino tan pronto como sea razonablemente posible ya que dependen del proveedor de servicios de pago del beneficiario. En caso de imposibilidad de ejecución de una orden se reembolsará el dinero al cliente, mientras tanto los fondos quedarán salvaguardados.

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.

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.

#### **11. Protección de los fondos de los usuarios de servicios de pago - Salvaguarda.**

MGP en cumplimiento del artículo 10 de la Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre sobre servicios de pago en el mercado interior y del artículo 21 Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, 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.

En caso de que los fondos recibidos de los clientes estén en posesión de MGP una vez transcurrido el final del día hábil siguiente al día en que se recibieron, se depositarán en una cuenta separada en una entidad bancaria conforme establece la normativa.

#### **12. Exenciones de responsabilidad**

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 estas 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.

MGP queda exonerada de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la indebida, incorrecta o negligente utilización de las claves de acceso o de la firma electrónica, de su pérdida, robo o sustracción, de su cesión a terceros o de cualquier otro acto u omisión del Usuario Cliente o de un tercero que posibilite el fraude.

En ningún caso responderá MGP por cualquier tipo de daños, ya sean efectivos, indirectos, o de cualquier otro tipo, ni por el lucro cesante que hubiera podido sufrir el Cliente, como resultado de acciones u omisiones, retrasos o cumplimientos defectuosos del propio Cliente y/o de terceros, tales como, sin limitación, cualquier otro proveedor de servicios de pago o entidad bancaria, o como consecuencia de cualquier fallo o retraso de cualquier transmisión electrónica o vía fax, situaciones anormales, imprevisibles y casos de fuerza mayor. Tampoco será MGP responsable de cualquier retraso o incumplimiento de sus obligaciones que sea motivado por la aplicación imperativa de una disposición legal u orden de una autoridad competente.

### **13. Registro de operaciones.**

El Cliente y, en su caso, el usuario, autoriza expresamente a MGP a registrar magnetofónica, informática, electrónicamente o por cualquier otro medio, la totalidad de los datos y circunstancias de los contratos, operaciones o consultas que realicen en relación con los servicios de pago. Los registros resultantes de las grabaciones antedichas constituyen la base documental de las relaciones contractuales que surgen del presente Contrato y podrán ser utilizados como medio de prueba en cualquier procedimiento judicial o extrajudicial que pudiera derivarse del presente Contrato, sus anexos y cualquiera de los Contratos asociados al mismo. MGP se compromete a conservarlos durante el período establecido en cada caso por la legislación vigente.

### **14. Servicio de atención al cliente**

El cliente dispone del Departamento de Atención al Cliente para informar de incidencias que pudieran ocurrir en sus órdenes de pago. Para este fin, están a disposición del público el número de teléfono **+34 917011280**, además de la dirección de correo [atencioncliente@mgpsa.com](mailto:atencioncliente@mgpsa.com).

Los clientes podrán formular sus reclamaciones mediante escrito remitido al SAC, pudiendo hacerlo bien completando el FORMULARIO DE RECLAMACIÓN de manera on-line a través de la web corporativa ([www.montyglobal.es](http://www.montyglobal.es)) o mediante correo electrónico dirigido a [reclamaciones@mgpsa.com](mailto:reclamaciones@mgpsa.com).

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- Identificación del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada ante notario
- Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y, en su caso, la cuantía de lo reclamado. Junto con las pruebas documentales que obren en su poder en las que fundamente su reclamación.

- Lugar, fecha y firma

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.

#### **15. Modificación de las Condiciones.**

MGP podrá realizar, en cualquier momento, modificaciones de las condiciones inicialmente pactadas para la prestación de los servicios de pago, haciéndolas accesibles a los Clientes a través de su página Web corporativa y a través de los Agentes en cada uno de los establecimientos donde se ofrece nuestros servicios. Se entenderá que el Cliente ha prestado su conformidad a la modificación efectuada, tras su entrada en vigor, en el momento en que se produzca la primera utilización de los servicios de pago con las condiciones modificadas.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, se podrán aplicar automáticamente todas aquellas modificaciones que resulten más favorables para el Cliente, sin que sea necesario ningún plazo de espera ni previo aviso.

#### **16. Protección de datos:**

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. El cliente queda informado y presta su consentimiento expreso a que sus datos personales sean objeto de tratamiento por parte de MGP o de cualquiera de las empresas del grupo y auxiliares para su utilización en los términos recogidos en la normativa vigente. 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. Los datos personales del cliente en ningún caso se utilizarán para finalidades distintas a la ejecución de transferencias dinerarias.

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.

El cliente puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación al tratamiento de sus datos personales mediante la solicitud a la dirección [dpo@mgpsa.com](mailto:dpo@mgpsa.com), adjuntando fotocopia de su documento identificativo.

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).

### **17.Legislación aplicable y tribunales competentes**

El Usuario-Cliente acepta expresamente que la vigencia y ejecución de este contrato se somete en todo momento a la normativa vigente, así como, en lo que fueren aplicables, a las Circulares e Instrucciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, SEPBLAC o cualquier otra autoridad administrativa nacional o internacional relacionada con el objeto de la relación, entendiéndose modificado el presente contrato en lo necesario para adecuar la actuación y el funcionamiento MGP a las normas e instrucciones vigentes en cada momento.

Las Partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten irrevocable e incondicionalmente a la competencia exclusiva de la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la Villa de Madrid para resolver todo conflicto o cuestión que surja o esté relacionado con este Contrato.

En el caso de que el Usuario-Cliente pudiera ser considerado consumidor conforme al Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, las partes podrán acudir, cuando así lo acuerden, al arbitraje de consumo previsto en el real decreto 231/2008, de 15 de febrero.