

## TÉRMINOS Y CONDICIONES REMESAS SALIENTES RED CHAPINA

Al utilizar el servicio de REMESAS SALIENTES (en estos Términos y Condiciones denominado como “REMITENTE”) el usuario del servicio acepta los siguientes Términos y Condiciones de Uso de la PLATAFORMA TECNOLÓGICA de REMESAS SALIENTES que RED CHAPINA provee, de acuerdo con lo siguiente.

El servicio de REMESAS SALIENTES es un servicio de transferencia de dinero que ofrece RED CHAPINA en conjunto con la red de remesadores nacionales e internacionales que posee, pone a disposición por conducto de una plataforma tecnológica para el efecto, para que los usuarios que se registren puedan, desde la República de Guatemala, realizar transferencias de dinero hacia varias partes del mundo.

### TERMINOLOGIA

**REMESA:** cantidad de dinero transferida por EL REMITENTE desde la República de Guatemala, a favor de un BENEFICIARIO ubicado dentro o fuera de las fronteras de Guatemala, por conducto de RED CHAPINA.

**PLATAFORMA TECNOLÓGICA:** programa de ordenador en forma de aplicación móvil, web app o página de Internet puesto al servicio del público por RED CHAPINA, por medio de la cual el REMITENTE accede, efectúa su registro y ordena y envía REMESAS a favor del BENEFICIARIO.

**REMITENTE:** usuario del servicio de REMESAS que envía una REMESA a favor de un BENEFICIARIO.

**BENEFICIARIO:** persona designada por el REMITENTE en las INSTRUCCIONES enviadas a RED CHAPINA que recibe la REMESA en el extranjero.

**RED CHAPINA:** empresa constituida en Guatemala, debidamente registrada en la Intendencia de Verificación Especial (IVE) de Guatemala como empresa de Transferencias de Fondos, que presta el servicio de envío de REMESA a través de la PLATAFORMA ELECTRÓNICA.

**INSTRUCCIONES:** directrices que el REMITENTE envía a RED CHAPINA al momento que efectúa el depósito de los fondos en la CUENTA RED CHAPINA o posteriormente, en las que establece el nombre del BENEFICIARIO, monto de la remesa y demás datos que despliega la PLATAFORMA TECNOLÓGICA.

**PUNTO DE SERVICIO:** el o los establecimientos que forman parte de la estructura de RED CHAPINA, en los que el BENEFICIARIO puede retirar la REMESA que ha sido enviada a su favor por el REMITENTE.



## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

### 1. Operatividad del servicio REMESAS SALIENTES:

- El REMITENTE accede la página web o aplicación móvil en donde se encuentra alojada la web app de REMESAS SALIENTES puesta a disposición del público en general por RED CHAPINA.
- El REMITENTE realiza el registro, de acuerdo con el formulario electrónico que deberá completar dentro de la PLATAFORMA TECNOLÓGICA, conforme a las políticas de conoce tu cliente -KYC- (“Know Your Customer” por sus siglas en inglés) de RED CHAPINA y cumpliendo con todos los requisitos establecidos por las leyes en materia de prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos, prevención del Financiamiento del y la normativa emitida por la Intendencia de Verificación Especial (IVE).
- Al finalizar el proceso de registro, el REMITENTE acepta estos términos y condiciones del servicio de REMESAS SALIENTES conforme el contenido de este documento y RED CHAPINA envía un correo de confirmación para la activación del usuario del REMITENTE. El REMITENTE activa su cuenta con el vínculo que recibió en su correo electrónico y a partir de ese momento el REMITENTE queda habilitado para realizar el envío de REMESAS SALIENTES.

Una vez, dentro de la PLATAFORMA TECNOLÓGICA, EL REMITENTE podrá enviar REMESAS con cargo a su tarjeta de crédito o débito autorizada y asociada a la PLATAFORMA ELECTRÓNICA (cuando esta opción esté habilitada) o bien, preordenar mediante el abono anticipado del monto de su remesa a la cuenta bancaria que RED CHAPINA designe para el efecto, con el propósito que dichos fondos sean enviados al BENEFICIARIO en el destino seleccionado por el REMITENTE. El REMITENTE realizará el pago de su remesa en quetzales.

El abono anticipado que realice EL REMITENTE a la cuenta de RED CHAPINA, únicamente podrá ser en quetzales.

Los depósitos de dinero en efectivo que realicen a las cuentas de RED CHAPINA estarán sujetos a las políticas y autorización del Banco receptor del depósito.

- El REMITENTE podrá elegir entre la opción de enviar de inmediato la REMESA al BENEFICIARIO o dejarla prepagada bajo el resguardo de RED CHAPINA en la cuenta bancaria en quetzales destinada para el efecto, para posteriormente dar las instrucciones para el envío al BENEFICIARIO.
- Si el REMITENTE elige la opción de depósito para envío posterior de su REMESA, el REMITENTE visualizará dentro de la PLATAFORMA TECNOLÓGICA un saldo a su favor, llamado SALDO ANTICIPADO por el monto del depósito efectuado.
- Las REMESAS que se envíen a través del servicio de REMESAS SALIENTES serán cobradas por el BENEFICIARIO en el PUNTO DE SERVICIO del país destino que ha sido seleccionado previamente por El USUARIO, a través de las redes de pago disponibles de recolección en cada país destino.
- Las Remesas estarán disponibles para su cobro dentro de los horarios establecidos por cada red de pago en el País destino.

2. RED CHAPINA no actúa como agente bancario de ningún banco para ningún propósito y no acepta depósitos a favor de ningún banco, por lo que no se podrá entender que el abono anticipado



para una remesa es un depósito a una cuenta bancaria a nombre del REMITENTE o BENEFICIARIO. En la prestación de los servicios de REMESAS SALIENTES, RED CHAPINA no recibe en depósito los fondos de las REMESAS que envía el REMITENTE, estos fondos son recibidos como anticipo para REMESAS futuras en el caso que el REMITENTE no genere inmediatamente las INSTRUCCIONES al trasladar los fondos a RED CHAPINA. RED CHAPINA no cobra ningún monto adicional al REMITENTE por la recepción de los anticipos para REMESAS futuras ya que únicamente cobra la comisión correspondiente por el envío de la remesa, tal como se establece más adelante.

**3.** Las REMESAS SALIENTES serán pagadas en efectivo por los PUNTOS DE SERVICIO, o bien por medio de acreditación a cuenta bancaria, donde el servicio esté disponible.

**4.** El pago de las REMESAS está sujeto a disponibilidad de efectivo del PUNTO DE SERVICIO. Además, el BENEFICIARIO deberá obligatoriamente exhibir su documento de identificación personal y proveer toda la información requerida por los PUNTOS DE SERVICIO acerca de la transacción, incluyendo, pero no limitándose a los nombres del REMITENTE y BENEFICIARIO, país de origen, monto aproximado, el número de remesa o y cualquier otra condición o requerimiento aplicable en según la legislación aplicable al PUNTO DE SERVICIO.

**5.** Las REMESAS serán pagadas a las personas que los PUNTOS DE SERVICIO consideren facultadas para recibir la REMESA luego de la presentación de sus documentos de identificación personal, siguiendo las políticas de KYC (Know Your Customer por sus siglas en inglés) de RED CHAPINA y del PUNTO DE SERVICIO.

**6.** El pago de REMESAS al BENEFICIARIO estará únicamente sujeto a la presentación de su documento de identificación y demás información requerida por el PUNTO DE SERVICIO. No obstante, los PUNTOS DE SERVICIO, podrán realizar preguntas de adicionales relacionadas con la transacción al BENEFICIARIO. Las preguntas adicionales no constituirán un impedimento ni atrasarán el pago de la REMESA por el PUNTO DE SERVICIO y tampoco estarán dirigidas a verificar el domicilio del BENEFICIARIO u otros datos personales que no sean los requeridos para el pago de la REMESA.

**7.** De acuerdo con la legislación contra el lavado de dinero u otros activos y prevención del terrorismo vigente en Guatemala, RED CHAPINA debe monitorear todas las transacciones efectuadas entre REMITENTES y BENEFICIARIOS. Este monitoreo incluye la revisión de las personas involucradas en cada transacción en los listados de la Organización de las Naciones Unidas, de la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro Estadounidense (OFAC), de la Unión Europea y otros listados internacionales. Cuando RED CHAPINA considere que el REMITENTE ha utilizado los servicios de REMESA SALIENTE y en ella se detecta una transacción inusual o sospechosa de conformidad con las leyes de prevención de lavado de dinero y de financiamiento al terrorismo de la República de Guatemala o que ha interactuado con una persona o el REMITENTE mismo aparezca en los listados internacionales relacionados con el lavado de dinero o financiamiento al terrorismo, podrá rechazar, cancelar, suspender o reversar una REMESA, limitar el acceso y uso de la PLATAFORMA TECNOLÓGICA al REMITENTE o cancelar definitivamente su



registro, sin responsabilidad alguna. Lo anterior lo hará RED CHAPINA, sin perjuicio del derecho de plantear las acciones legales que correspondan en contra del REMITENTE.

Derivado de los monitoreos transaccionales, es posible que RED CHAPINA solicite información adicional al REMITENTE de la transacción, la cual deberá ser completada por el REMITENTE, de lo contrario, la transacción podrá ser rechazada por RED CHAPINA.

**8. COMISIÓN POR EL SERVICIO DE REMESAS SALIENTES** – El REMITENTE acepta expresamente que RED CHAPINA cobrará por cada REMESA enviada, una comisión en quetzales que podrá variar según las características del envío, a la cual se agregará el Impuesto al Valor Agregado -IVA-.

**9. CARGO POR UTILIZACION DE TARJETA CREDITO / DEBITO** – EL REMITENTE acepta expresamente que, al utilizar tarjeta de crédito o débito en el envío de la remesa, se cobrará un cargo adicional por parte de RED CHAPINA y el Banco emisor de la tarjeta.

**10. RED CHAPINA informará al REMITENTE sobre las condiciones de cobro del servicio de REMESAS SALIENTES**, previo a que el REMITENTE realice una REMESA. A menos que la legislación aplicable en el país de destino de la REMESA lo requiera de otro modo, el REMITENTE pagará todos los cargos por el servicio de REMESAS SALIENTES. El REMITENTE acepta expresamente que RED CHAPINA podrá cobrar cualquier impuesto adicional que en un futuro graven este tipo de transacciones.

**11. TASA DE CAMBIO** – El REMITENTE deberá efectuar el depósito para envío de REMESA en quetzales. Una vez que RED CHAPINA reciba las INSTRUCCIONES por parte del REMITENTE, aplicará a la REMESA el tipo de cambio de referencia que aplique con respecto de la moneda de destino de la REMESA, de acuerdo con la oferta y la demanda del día en que se efectúe la operación o a discreción de RED CHAPINA. RED CHAPINA calcula su tasa de cambio sobre la base de las tasas interbancarias comercialmente disponibles más un margen. La mayoría de las tasas de cambio se ajustan varias veces al día en línea con la tasa de cambio relevante al cierre de los mercados financieros internacionales. La tasa de cambio aplicada tal vez resulte menos favorable que algunas tasas de cambio comerciales públicamente reportadas, utilizadas en transacciones entre bancos y otras instituciones financieras. Cualquier diferencia entre la tasa de cambio ofrecida a los clientes y la tasa de cambio recibida por RED CHAPINA será asumida por RED CHAPINA, además de la comisión por el servicio de REMESAS SALIENTES.

**12. REMESAS a países que proveen pagos en múltiples monedas:** Los REMITENTES deben seleccionar la moneda en que se pagará la REMESA en el momento que giran las INSTRUCCIONES a RED CHAPINA. La comisión por el servicio de REMESAS SALIENTES por la conversión de los fondos a una moneda extranjera, pueden variar de acuerdo con la moneda de pago seleccionada. En algunos países el BENEFICIARIO puede elegir recibir fondos en una moneda diferente a la seleccionada por el REMITENTE. RED CHAPINA o los PUNTOS DE SERVICIO pueden cobrar un monto adicional cuando realiza la conversión de los fondos a la moneda seleccionada por el BENEFICIARIO.



**13.** SERVICIOS ESPECIALES - RED CHAPINA podrá notificar por medio de la PLATAFORMA TECNOLÓGICA o por correo electrónico, al BENEFICIARIO que la REMESA se encuentra disponible para su cobro.

**14.** SMS – Sujeto a disponibilidad, RED CHAPINA podrá ofrecer el servicio de notificación gratuita para el REMITENTE en algunos países, mediante “push notifications” o correo electrónico para indicar que la transacción ha sido cobrada por el BENEFICIARIO o para el BENEFICIARIO para indicarle que los fondos se encuentran disponibles para su cobro.

**15.** REEMBOLSO– RED CHAPINA reembolsará el monto de una REMESA tras recibir una solicitud por escrito del REMITENTE, siempre y cuando la REMESA haya sido preordenada con saldo no haya sido pagada al REMITENTE. Si la solicitud de reembolso es recibida posterior al pago de la REMESA, no habrá reembolso y RED CHAPINA no será responsable. En caso de que la remesa sea cancelada de acuerdo con las condiciones estipuladas anteriormente, RED CHAPINA hará reembolso a la cuenta bancaria del remitente por el monto total de la remesa, incluyendo el monto por concepto de comisión y procederá a cancelar la factura por ese concepto. En la medida que lo permita la ley, RED CHAPINA deducirá un cargo administrativo de las REMESAS que no fueran cobradas dentro de un período de 90 días calendario a partir de la fecha de envío.

RED CHAPINA no realizará reembolsos a cuentas de terceras personas que no figuren dentro de la remesa.

**16.** REEMBOLSO de remesas pagadas con Tarjeta de crédito o débito – estos casos serán reembolsados directamente a la tarjeta de crédito o débito utilizada para enviar la remesa. El reembolso se ejecutará por el banco emisor de la tarjeta y de acuerdo con las políticas y tiempos del banco emisor de la tarjeta.

**17.** PROTECCION DE DATOS- La información personal del REMITENTE es manejada por RED CHAPINA de manera responsable según las garantías establecidas en la legislación vigente en cuanto protección de datos personales vigente en la República de Guatemala. En caso de que dicha información sea proveída por un tercero, ese tercero será el único responsable del manejo de la información. El REMITENTE autoriza a RED CHAPINA para acceder y consultar archivos de información que no provengan de registros públicos y que estén protegidos por la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, así como para corroborar dicha información por cualquier medio legal por sí o por la persona individual o jurídica que RED CHAPINA designe. De acuerdo con lo anterior, el REMITENTE autoriza expresamente a las empresas que distribuyen o comercializan con datos personales, para que distribuyan o comercialicen a RED CHAPINA la información o estudios que contengan datos del REMITENTE. De igual manera, el REMITENTE autoriza a RED CHAPINA para compartir y dar a conocer por cualquier medio o procedimiento, la información personal, comportamiento comercial, datos de contacto, clasificación de tipo de cliente y actualización de datos personales a: a) agentes, b) filiales, c) subsidiarias, d) afiliadas, e) otras personas relacionadas con RED CHAPINA. El REMITENTE asimismo autoriza a RED CHAPINA para que incluya su información dentro de una base de datos, según se vaya generando con el transcurso de la relación entre el REMITENTE y RED CHAPINA. El REMITENTE autoriza expresamente a RED CHAPINA para que pueda utilizar la información que obtenga del



REMITENTE derivada del uso del servicio de REMESAS SALIENTES, para analizar cualquier solicitud que el REMITENTE presente en futuras relaciones comerciales con RED CHAPINA o para que ésta pueda ofrecerle otros servicios que preste RED CHAPINA o cualquier entidad afiliada o relacionada con ésta, y también para analizar dicha información, clasificarla, conservarla, distribuirla y/o comercializarla a terceros para generar historial de comportamiento comercial y validar reglas de decisión propias o de terceros.

El REMITENTE también autoriza expresamente a RED CHAPINA para que pueda utilizar su información en conexión a otros servicios, productos, comunicaciones comerciales, conveniencia y/o programas de premios de RED CHAPINA o sus filiales a los que el REMITENTE se haya adherido incluyendo comunicaciones por correo electrónico.

**18. PROPIEDAD INTELECTUAL.** Por la sola aceptación de estos términos y condiciones, el REMITENTE no tendrá derecho de propiedad sobre el nombre, logotipo, marcas de servicio, marcas comerciales, nombres comerciales, lemas, señales de propaganda, ni ninguna otra designación patentada o privilegiada perteneciente a RED CHAPINA, por lo que no podrá utilizarlos en ningún medio para promocionarse a sí mismo o a terceros, siendo responsable incluso criminalmente por la violación de esta prohibición. Respecto a la propiedad intelectual e industrial relacionada con los productos y servicios de RED CHAPINA, el REMITENTE reconoce y acepta la propiedad exclusiva de terceros, incluyendo a RED CHAPINA, sobre la misma, y especialmente de las marcas, productos y servicios que RED CHAPINA, opere o utilice bajo licencia de terceros, se encuentre o no registrada y, en consecuencia, el REMITENTE, no podrá registrar a su nombre ninguna propiedad intelectual o industrial relacionada directa o indirectamente con los mismos, siendo responsable de los daños y perjuicios que se ocasionen a la entidad que sea propietaria de la propiedad intelectual, por su incumplimiento. Como consecuencia del reconocimiento por parte del REMITENTE de los derechos de propiedad intelectual e industrial a que se refiere esta disposición, así como su uso en Guatemala, la promoción o defensa de cualquier acción civil o penal con respecto a tal propiedad intelectual e industrial corresponderá exclusivamente a RED CHAPINA o la entidad licenciataria de la marca, quien la ejercerá de la manera que mejor estime conveniente.

**19. LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ACCION JUDICIAL:** La ley aplicable a estos términos y condiciones será la ley de la República de Guatemala, entendiéndose ésta como todas las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a las transacciones que aquí se regulan. En caso de resultar cualquier controversia relacionada con la aplicación o interpretación de estos términos y condiciones, ésta se resolverá por la vía judicial. Para este propósito, el REMITENTE renuncia al fuero de su domicilio y se somete expresamente a los tribunales del Departamento de Guatemala. Las disposiciones de esta cláusula sobrevivirán la terminación de este contrato por cualquier causa. Para efectos de este contrato, el REMITENTE señala como lugar para recibir notificaciones y citaciones, la dirección que ingresó en el registro a la PLATAFORMA TECNOLÓGICA del servicio de REMESAS SALIENTES; y RED CHAPINA podrá ser notificada en catorce calle tres guion cincuenta y uno zona diez Edificio Murano Center nivel dieciséis, Guatemala o al teléfono 23021302.