

Cómo funcionan las apps y sitios web de monkeefy

Las empresas del grupo monkeefy ("monkeefy LLC") le permiten solicitar servicios a proveedores externos o directamente a monkeefy a través de los sitios web y apps de monkeefy. Estos servicios se proporcionan o están disponibles con las marcas de monkeefy.

Los proveedores externos son terceros independientes, proveedores de servicios de envío de remesas.

I. La app y el sitio web de monkeefy, que permiten acceder a los servicios de envío de remesas

Cómo funciona la app y el sitio web de monkeefy

(a) Resumen

monkeefy, una sociedad de responsabilidad limitada constituida en la República de los Estados Unidos de América, ofrece una plataforma tecnológica que permite a los Usuarios de la app monkeefy y del sitio web solicitar servicios de envío de remesas proporcionados por proveedores independientes ("Agencias").

monkeefy proporciona la plataforma tecnológica a través de la cual los Usuarios que buscan servicios de envío de remesas pueden conectar con Agencias disponibles para proporcionar el servicio solicitado. monkeefy no es un Proveedor de servicios de envío de remesas. Las Agencias prestan todos los servicios que se obtienen a través de la app y el sitio web de monkeefy.

(b) Proveedores de servicios: Agencias

Las Agencias que ofrecen sus servicios en la app y el sitio web de monkeefy son empresas autónomas que tienen una relación contractual con monkeefy. Para registrarse y proporcionar servicios de envío de remesas en la app y el sitio web de monkeefy (en la medida en que monkeefy esté disponible en su ciudad o región), las Agencias deben cumplir las condiciones legales y reglamentarias que rigen la referida actividad. En cumplimiento de sus obligaciones legales, monkeefy verifica determinados documentos e información de las Agencias antes de permitir que dichas Agencias accedan a la app y al sitio web de monkeefy.

Si la Agencia no cumple sus obligaciones legales o contractuales, puede perder el acceso a la plataforma monkeefy. Por ejemplo, si una Agencia deja de tener las autorizaciones necesarias para proporcionar servicios de envío de remesas según la legislación aplicable, perderá el acceso a la app y al sitio web de monkeefy. Del mismo modo, nuestras "Directrices de la Comunidad", que todos los clientes de la plataforma monkeefy (incluidos los Usuarios y Agencias) aceptan respetar, especifican determinadas normas de seguridad, calidad o cumplimiento, cuyo incumplimiento puede dar lugar a la pérdida de acceso a la plataforma monkeefy.

monkeefy y las Agencias también pueden ejercer su derecho respectivo de rescindir, mediante notificación, la relación que los vincula, lo que da lugar a la exclusión de la Agencia.

En todos los casos, las Agencias utilizan la plataforma monkeefy cuando y donde desean hacerlo, y no están sujetos a ninguna obligación con los Usuarios, es decir, siempre pueden aceptar o rechazar una solicitud de envío de remesas.

(c) Asignación de solicitudes de envío de remesas a las Agencias

Cuando un Usuario inicia una solicitud de envío de Remesa, el primer paso requiere la búsqueda y selección de una Agencia; para esto se debe indicar los criterios de solicitud del envío a través de la app o el sitio web de monkeefy. La plataforma procederá con una verificación en la database, para mostrar al Usuario todas aquellas Agencias disponibles, que cumplen con dichos criterios. Entre los criterios tomados en cuenta están los países elegidos como Origen y Destino y el monto de la remesa a enviar. Con esto, el Usuario tendrá la libertad de elegir con cual Agencia desea realizar el envío, sin embargo, una vez asignada la Agencia, esta es libre de aceptar o rechazar la solicitud; el motivo del rechazo sería notificado el Usuario.

En caso contrario, una vez que la Agencia seleccionada acepta la solicitud, se inicia el flujo de envío de remesa, para el cual ambas partes podrán consultar en vivo el progreso de dicha orden. En caso que las acciones de la Agencia no se correspondan con la solicitud requerida por el Usuario, éste tiene el derecho de iniciar un reclamo, para solicitar la solución del problema surgido. Del mismo modo, en caso que la Agencia determine que las condiciones en que se desarrolla la orden no son las apropiadas, tendrá derecho a cancelar la orden, para lo cual deberá reembolsar cualquier depósito que el Usuario haya adelantado, si aplica. El Usuario sería informado de los motivos de la cancelación de la orden.

(d) Relación entre monkeefy y Agencias

Para poder acceder a la plataforma monkeefy, las Agencias aceptan pagar a monkeefy una comisión por el uso de la plataforma (normalmente, un porcentaje del monto de la remesa) después de la prestación satisfactoria del servicio.

monkeefy no tiene ningún derecho de propiedad sobre las Agencias. Las Agencias no realizan ningún pago a monkeefy distinto al precio del servicio que se paga por el uso de la app o el sitio web de monkeefy.

(e) Servicio proporcionado por monkeefy

monkeefy proporciona acceso a la plataforma monkeefy, que conecta a Usuarios que buscan servicios de envío de remesas con Agencias disponibles para proporcionar el servicio solicitado. Este servicio de conexión de Usuarios y Agencias a través de la plataforma monkeefy es gratuito para el Usuario.

monkeefy no ofrece, compra ni revende servicios de envío de remesas. Estos servicios los proporcionan directamente las Agencias.

Al hacer una solicitud a través de la app o el sitio web de monkeefy, el Usuario acepta celebrar un contrato de servicio, del que monkeefy no es parte, directamente con la Agencia.

(f) Formas de pago

El Usuario puede seleccionar en la app monkeefy entre las formas de pago disponibles, cual desee utilizar para pagar los servicios solicitados. Puede incluir formas de pago digitales que le permitan pagar a la Agencia a través de la plataforma monkeefy, como tarjetas de crédito, PayPal u otras formas de pago digitales, siempre y cuando estén disponibles.

Cuando sea el caso, monkeefy podrá cobrar y procesar los pagos digitales en nombre de la Agencia. monkeefy proporciona a la Agencia estos servicios relacionados con el manejo del pago, que permiten que esta reciba el pago en virtud de su relación contractual con el Usuario.

(g) Métodos de resolución de reclamos

monkeefy ofrece un módulo de Reclamos, para resolver sus dudas o solicitudes relacionadas con los servicios de envío de remesas que el Usuario haya adquirido a través de la app o el sitio web de monkeefy. Sin perjuicio de la existencia de este módulo de Reclamo, el contrato de servicio de envío de remesa se establece entre la Agencia y el Usuario directamente. En consecuencia, cualquier controversia relacionada con el servicio de envío de remesa se resolverá directamente entre el Usuario y la Agencia.

Con respecto al servicio de monkeefy (es decir, el servicio que conecta a los Usuarios con Agencias a través de la plataforma monkeefy), monkeefy puede poner a disposición de los Clientes que actúen como Consumidores, un plan de mediación (bien sea vía emails o llamadas telefónicas) para resolver de forma amistosa controversias de los clientes relacionadas con el servicio de monkeefy.

monkeefy no se compromete a utilizar una plataforma de resolución de controversias en línea para resolver las controversias de los Clientes.

(h) Listado de Agencias disponibles

monkeefy puede usar determinados parámetros en la app y el sitio web de monkeefy para seleccionar y presentar el listado de Agencias disponibles, en función de los parámetros establecidos por el Usuario. Estos parámetros son necesarios para optimizar los motores de búsqueda y así mejorar la experiencia del Usuario. Los principales parámetros utilizados para la selección de las potenciales Agencias, incluyen los países de origen y destino, así como el monto de la remesa previamente establecido por el Usuario. Otros parámetros no establecidos por el Usuario, también serán tomados en cuenta como horario de trabajo y límite del monto de envío de remesa, para indicar la disponibilidad de la Agencias.

(i) Valoraciones y opiniones en la app y el sitio web de monkeefy

monkeefy no muestra las valoraciones individuales asociadas a una orden en particular, y ni la Agencia ni el Usuario pueden contactar con la persona que ha dejado una opinión concreta. Las valoraciones y opiniones de un Usuario o una Agencia sólo se pueden asignar a la cuenta que proporciona o recibe el servicio de envío (según corresponda).

(i.a) De los Usuarios

Después de cada orden concluida exitosamente, los Usuarios pueden valorar de 1 a 5 mediante un sistema de puntajes a la Agencia, en función de su experiencia. Las valoraciones

por puntos otorgados de forma individual no se muestran en la app ni en el sitio web de monkeefy. Los Usuarios no podrán consultar su historial de órdenes en la app y en el sitio web de monkeefy para modificar una valoración que hayan otorgado. La valoración media de un Agencia que aparece en la app y en el sitio web se calcula en función de las últimas 300 órdenes o de todas las órdenes si la Agencia ha hecho menos de 300.

Los Usuarios pueden dejar un comentario libre sobre su experiencia. La Agencia será la única que podrá ver esta información. Los Usuarios no reciben ninguna contraprestación a cambio de enviar opiniones sobre su experiencia.

(i.b) De Agencias

Después de cada envío de remesa, las Agencias pueden valorar a los Usuarios de 1 a 5 mediante un sistema de puntos, en función de su experiencia. Las valoraciones por puntos otorgados de forma individual no se muestran en la app ni en el sitio web de monkeefy. La valoración media de un Usuario podría aparecer en la app y en el sitio web y esta se calcularía en función de las últimas 100 órdenes o de todos las órdenes si el Usuario ha hecho menos de 100. Las Agencias no podrán consultar su historial de órdenes en la app y en el sitio web de monkeefy para modificar una valoración por puntos que hayan otorgado.

Las Agencias pueden dejar comentarios sobre los Usuarios, en la app o en el sitio web de monkeefy. Las Agencias no reciben ninguna contraprestación a cambio de enviar opiniones sobre su experiencia.