

Directrices de la comunidad de monkeefy

Nuestras directrices tienen como objetivo crear experiencias seguras, respetuosas y positivas. Se aplican a todos los Clientes que utilizan la plataforma monkeefy, que incluye a Usuarios y Agencias. También incluye las interacciones que pueda tener con sus contratistas y empleados de monkeefy, incluidos sistemas de soporte en línea o por teléfono. Además, en algunos casos, nuestras directrices se aplican a los comportamientos que se produzcan fuera de la plataforma monkeefy de las que tengamos conocimiento, por ejemplo, a través de otras plataformas, cuando puedan suponer una amenaza para la seguridad de la plataforma monkeefy.

Gracias por ayudarnos a apoyar y proteger un ambiente agradable.

Las siguientes directrices ayudan a explicar algunos tipos de compromiso positivo con la comunidad en la plataforma monkeefy, así como comportamientos o circunstancias que pueden dar lugar a que pierda el acceso a ella. Siempre habrá acontecimientos imprevistos que puedan provocar la pérdida de acceso a los servicios y a la plataforma monkeefy, pero las siguientes directrices (que actualizaremos con regularidad) sientan las bases de los comportamientos que esperamos de todos los Clientes de la comunidad de monkeefy. El incumplimiento de alguna de nuestras directrices puede suponer una infracción o un incumplimiento grave de las condiciones de su acuerdo con monkeefy y puede derivar en una pérdida de acceso parcial o total a la plataforma monkeefy.

Dedique un momento a leerlas.

Directrices comunes

Todas las personas que se registren en una cuenta de monkeefy deben seguir sus directrices de la comunidad. Estas reflejan nuestros pilares y sus estándares correspondientes en cada una de sus secciones.

Tratar a todo el mundo con respeto

Nuestra comunidad es extraordinariamente diversa y en ella es posible encontrar personas muy diferentes a nosotros mismos o que no compartan nuestras ideas. Estas directrices ayudarán a fomentar las interacciones positivas durante cada experiencia.

Velar por la seguridad de los demás

Nuestro esfuerzo diario se centra en crear experiencias más seguras para todos. Tu seguridad es nuestra prioridad y por eso se desarrollaron estos estándares.

Respetar la ley

Estamos comprometidos con el cumplimiento de todas las leyes aplicables y nos esforzamos por ganarnos su confianza. Asimismo, esperamos que todos los Clientes de la plataforma monkeefy respeten las leyes y normativas pertinentes.

Sus comentarios importan

Si ocurre algo (sea bueno o malo), puede comunicárnoslo directamente a través de la app o ponerse en contacto con el equipo de soporte de monkeyfy. Nuestro equipo mejora continuamente nuestros estándares y políticas. Sus comentarios son importantes porque nos permiten tomar las medidas oportunas y mantener la validez de dichos estándares a medida que evoluciona la tecnología.

Tratar a todo el mundo con respeto

Trate a todos los Clientes de la comunidad de monkeyfy con respeto, tal y como le gustaría que le trataran a usted. Al utilizar la plataforma monkeyfy, sus acciones pueden tener una gran repercusión en la seguridad y la comodidad de los demás. La cortesía importa. Por ello, debe actuar con buen criterio y comportarse de forma honesta con los demás cuando utilice la plataforma monkeyfy e interactúe con los demás Clientes de la comunidad de monkeyfy, tal y como haría en cualquier espacio público.

Por ejemplo, intente siempre realizar los pagos o transferencias correspondientes al servicio de forma puntual, según los parámetros que se establezcan. También se considera una muestra de cortesía usar un lenguaje apropiado al momento de describir los motivos de un Reclamo, Rechazo o Cancelación de Orden, lo mismo aplica al momento de dejar comentarios cuando califica a un Cliente.

Velar por la seguridad de los demás

Todos desempeñamos un papel importante a la hora de ayudar a crear un ambiente seguro. Es por ello que contamos con estándares sobre el uso compartido de la cuenta, la edad del titular de la misma y otros aspectos.

Uso compartido de la cuenta

No se permite el uso compartido de la cuenta. Para utilizar la plataforma monkeyfy, debe registrarse y mantener una cuenta activa. No permita que otra persona utilice su cuenta y no comparta nunca la información personal relacionada con su cuenta (por ejemplo, su nombre de Usuario, su contraseña o fotos de usted) con ninguna persona para acceder a la plataforma monkeyfy.

Menores de 18 años

Debe ser mayor de 18 años para tener una cuenta de monkeyfy. Esto significa que debe tener al menos 18 años para solicitar un servicio de envío de remesa. Los titulares de la cuenta no pueden solicitar un servicio para personas menores de 18 años. Estas limitaciones de edad se aplican a menos que las directrices locales, las condiciones u otras políticas indiquen lo contrario.

Usuarios adicionales o sin cuenta

Al solicitar un servicio de envío de remesa con monkeyfy, solo se debe permitir el pago de los servicios por métodos de pagos del cual el mismo Usuario solicitante es el acreedor. Estas

directrices también se aplican del lado de la Agencia, quien deberá ser la titular del método de pago utilizado para la entrega del dinero entregado al Destinatario.

Información de la Agencia

Para facilitar la experiencia durante el envío de remesas, la plataforma monkeefy proporciona a los Usuarios información de importancia sobre las Agencias. En esta información se incluye horario y días de trabajo (durante el cual la agencia está activa y disponible para realizar el envío), montos mínimos y máximos con los que la Agencia trabaja, principales Bancos asociados en destino, imagen de perfil y nombre de la Agencia. La información incorrecta o desactualizada crea confusión entre los Usuarios de monkeefy, además de que puede afectar negativamente a su experiencia con la plataforma monkeefy.

Para evitar confusiones o malos entendidos, las Agencias se comprometen a mantener actualizadas las informaciones asociadas a su perfil.

Tramitación adecuada de las órdenes

Se espera que las Agencias cumplan todos los requisitos relevantes de licencias, las demás normativas y leyes relativas al envío de remesas, las prácticas recomendadas del sector y las políticas de monkeefy. Los comercios deben contar con licencias y permisos válidos cuando lo exija la ley.

Para garantizar que la remesa llegue finalmente a su destinatario, las Agencias deben verificar cuidadosamente las características de la orden creada por el Usuario, antes de aceptar la misma, con el fin de evitar cancelaciones innecesarias e incómodas a mitad del flujo de envío.

Tengan en cuenta que la cancelación de una orden de manera no justificada o pobremente justificada, puede acarrear una mala calificación por parte del Usuario.

Experiencias positivas para Usuarios de monkeefy

Es importante que las Agencias traten con respeto las órdenes solicitadas por los Usuarios de monkeefy. Deben completar los pasos requeridos por el flujo de envío de remesa en los tiempos establecidos e incluir la documentación que se solicita, como los recibos de transferencia o pagos. Estos recibos deben reflejar el monto ofrecido a la tasa de cambio, en función del pedido que realizó el Usuario de monkeefy. Si estos reciben montos incorrectos, su experiencia sería negativa.

Si los tiempos de entrega de la remesa al Destinatario son prolongados, la experiencia de los Usuarios de monkeefy sea negativa.

Si estas u otras métricas son significativamente peores que la ofrecida por la agencia en su perfil, afectará negativamente a los Usuarios de la plataforma monkeefy y por lo tanto, las calificaciones que la Agencia pueda obtener de los mismos.

Respetar la ley

Contamos con estándares basados en leyes y normativas aplicables que todo el mundo debe cumplir. Por ejemplo, está terminantemente prohibido usar la plataforma monkeefy para cometer un delito o intentar llevarlo a cabo (como blanquear dinero, cobrar recompensas como partes de un delito, etc.), o bien para incumplir cualquier otra ley o normativa.

Fraude

El engaño puede debilitar la confianza y ser peligroso. No está permitido falsificar intencionalmente información ni asumir la identidad de otra persona, por ejemplo, al iniciar sesión o someterse a un control de seguridad. Es importante proporcionar información precisa al informar de un Reclamo, crear cuentas de monkeefy y acceder a ellas. Solicite únicamente cargos o reembolsos a los que tenga derecho y utilice ofertas y promociones solo según lo previsto. No complete deliberadamente transacciones no válidas.

Otras actividades inaceptables

Nunca use la marca registrada o la propiedad intelectual de monkeefy sin permiso. Si la legislación local exige que se muestre la marca monkeefy, las Agencias solo deben usar los rótulos oficiales de la marca monkeefy luego de recibir autorización escrita por parte de la plataforma. Las Agencias no deben mostrar la marca monkeefy cuando no estén en la plataforma. Las Agencias también deben borrar, descolgar u ocultar la marca monkeefy si pierden el acceso a la plataforma. El uso de artículos no autorizados, como luces, rótulos, carteles u otros similares que lleven la marca comercial o el nombre de monkeefy, puede confundir a Usuarios de monkeefy y ser penados por las leyes aplicables.

Sus comentarios son importantes

Si se produce alguna incidencia, positiva o negativa, puede informarnos con facilidad. Nuestro equipo trabaja continuamente para mejorar nuestros estándares. Sus comentarios son importantes para que estos sigan siendo válidos a medida que la tecnología evoluciona. Valore su experiencia al final de cada entrega de remesa. Los comentarios sinceros nos ayudan a asegurarnos de que cada persona es responsable de su comportamiento. De este modo, se crea un entorno seguro y respetuoso. Y si se produce alguna incidencia como, por ejemplo, un reclamo no resuelto, puede escribir a soporte@monkeefy.com para que nuestro equipo de soporte pueda ayudarlo. En caso que considere que corre un peligro o es víctima de fraude, avise a las autoridades locales antes de informar a monkeefy.

Valoraciones

Las Agencias y Usuarios de monkeefy pueden dejar y recibir valoraciones, así como comentarios sobre cómo ha sido la experiencia. El sistema de comentarios mejora la responsabilidad y ayuda a crear un entorno respetuoso, seguro y transparente para todos.

Cuando corresponda, existirá una valoración promedio mínima dentro de la plataforma monkeefy. Esta pudiera variar en cada país, ya que pueden existir diferencias culturales en la forma en que los habitantes de cada localidad se valoran entre sí. Los Usuarios y Agencias que no cumplan con la valoración promedio mínima, pudieran recibir un mensaje de

advertencia por parte de la aplicación, incluso perder el acceso parcial o total a la plataforma. Si su valoración se acerca a este límite, le avisaremos y compartiremos información que le ayude a mejorarla.

Si lo que pretende es mantener alta su valoración promedio, le recomendamos que sea amable y respetuoso con todo el mundo mientras usa la plataforma monkeefy e interactúa con otras personas en la comunidad de monkeefy. Las Agencias que usan la plataforma monkeefy, normalmente proporcionan un excelente servicio a los Usuarios y la mayoría de los Usuarios de monkeefy son amables y respetuosos. Así pues, la mayor parte de los envíos de remesas se realizan sin problemas. Si contacta con el servicio de soporte, no se eliminará ninguna valoración. Sin embargo, sabemos que a veces una entrega no sale bien. Es por este motivo que su valoración es un valor promedio.

Aceptación de órdenes de envío de remesas

Si es una Agencia y no desea aceptar nuevas solicitudes de envíos de remesas en lo que queda de día o por el período que a usted le convenga, puede cambiar su estatus a “Cerrada” en el perfil de la Agencia dentro de la aplicación. De este modo los Usuarios sabrán que usted se encuentra temporalmente no disponible y se evitará el envío de nuevas solicitudes a su cuenta y así el sistema funcionará perfectamente para todos.

En el caso que una Agencia rechace repetidamente solicitudes, nuestra tecnología puede dar por hecho que no quiere aceptar nuevas órdenes, que ha olvidado cerrar la sesión o que ha olvidado cerrarla temporalmente, por lo cual el estatus será cambiado automáticamente a “Cerrada”. Sin embargo, puede volver al estatus de “Abierta” en cualquier momento, si desean volver a confirmar la disponibilidad para recibir nuevos pedidos. Puede consultar más detalles en “Términos y Condiciones Generales para Agencias”.

Cómo garantiza monkeefy el cumplimiento de nuestras directrices

Perder el acceso a la plataforma monkeefy puede suponer un perjuicio personal y profesional. Por eso, creemos que es importante disponer de estándares claros que expliquen las circunstancias en las que podría perder el acceso a la plataforma monkeefy. Si incumple cualquiera de las condiciones de su acuerdo contractual con monkeefy o cualquier condición o política aplicable, incluidas cualquiera de estas directrices de la comunidad o cualquier política y estándar adicional que monkeefy le comunique ocasionalmente, puede perder el acceso a la plataforma monkeefy de forma parcial o total. Si cree que ha perdido el acceso a su cuenta por error, puede contactar con el equipo de soporte de monkeefy.

monkeefy recibe comentarios a través de diferentes canales, revisa todos los casos que se envían a nuestro equipo de soporte al cliente en los que se hayan podido infringir las directrices de nuestra comunidad y podría investigarlos más a fondo valiéndose de un equipo especializado. Si detectamos un comportamiento potencialmente problemático, podemos comunicarnos con usted para investigar el asunto a fondo. Podemos, según nuestro criterio exclusivo, suspender su cuenta o inhabilitarla hasta que completemos la revisión.

Si no sigue alguna de nuestras directrices, puede perder el acceso de forma parcial o total a la plataforma monkeefy. Esto puede incluir denuncias de infracciones de nuestras directrices de la comunidad y determinadas acciones que puede llevar a cabo fuera de la plataforma monkeefy, por ejemplo, a través de otras plataformas, si determinamos que dichas acciones

suponen una amenaza para la seguridad de la comunidad de monkeefy, nuestros empleados y trabajadores independientes o dañen la empresa, la reputación o la marca de monkeefy. Si los problemas que se han producido son graves o se repiten, o bien se niega a cooperar, podrá perder el acceso a la plataforma monkeefy. Cualquier comportamiento que implique fraude, discriminación u otra actividad ilegal, engañosa o peligrosa mientras utiliza la plataforma monkeefy, puede causar la pérdida inmediata del acceso a la misma. Asimismo, si las fuerzas del orden público están involucradas, cooperaremos con la investigación según nuestras directrices.

Muchos países regulan la prestación de determinados servicios. Si determinamos que su cuenta no cumple los requisitos normativos aplicables, es posible que pierda el acceso a la plataforma.

Por último, las Agencias que quieran usar la plataforma monkeefy, serán sometidas a un proceso de revisión de la documentación mínima solicitada durante el registro en la plataforma, según corresponda. Una Agencia podría perder el acceso a su cuenta monkeefy si, tras las comprobaciones indicadas, se demuestra que ha infringido las directrices de la comunidad de monkeefy u otros criterios que exijan las autoridades locales.