



**PROCESO:** SUSPENSIÓN DE LA PATRIA POTESTAD  
**RADICADO:** 2020 00010 00 (Int.16678)  
**DEMANDANTE:** ORLANDO PEREZ CARDENAS  
**DEMANDADA:** INGRID JOHANA TORRES NIÑO

San José de Cúcuta, mayo dieciocho (18) de dos mil veintiuno (2021)

Como quiera que la demandada reside fuera de este país Colombia y su apoderada indica que se presentó al juzgado el día 12 de marzo de 2020 e hizo entrega del poder otorgada por la señora INGRID JOHANA TORRES NIÑO y ese mismo día le entregaron los traslados de la demanda; además de haberse requerido al apoderado del demandante para que allegara la constancia de envío de la notificación por aviso a la demandada sin que a la fecha se haya pronunciado, el despacho tiene por notificada a dicha parte por conducta concluyente a partir del 12 de marzo de 2020, fecha en que allegó el poder en el juzgado, otorgado a la profesional del derecho para que la represente en este trámite.

Como quiera que los términos estuvieron suspendido desde el 16 de marzo al 30 de junio de 2020, al igual que los días 13 y 14 de julio de ese mismo año, por disposición del Consejo Superior de la Judicatura y la Seccional de Norte de Santander, tal como obra en la constancia secretarial de fecha 25 de agosto de 2020, los términos para contestar la demanda comenzaron a correr, tal como lo dispone el inciso segundo del Art. 91 del C.G.P., el día 3 de julio de 2020, hasta el 4 de agosto de 2020 (teniendo en cuenta que los días 13 y 14 estaban suspendidos los términos) y la demanda fue contestada el 17 de julio de 2020, es decir dentro del plazo que tenía para ello (20 días).

Se reconoce personería a la Dra. LUZ MARINA BECERRA AMAYA, con T.P. # 205.092 del C.S. de la J. como abogada de la parte demandada, con las facultades otorgadas en el poder.

De las excepciones formuladas por la parte demandada, se dispone que por secretaría se corre el respectivo traslado al demandante.

Igualmente, del informe social presentado por la Asistente Social del Juzgado, se dispone correrle traslado a las partes, por el término de tres (3) días, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 277 del C.G.P.

Compártase al apoderado de la parte demandante el expediente digital, conforme lo solicita por el termino de 5 días.

NOTIFÍQUESE,

La Juez,

  
**NELFI SUAREZ MARTINEZ**

LUZ MARINA BECERRA AMAYA  
ABOGADA TITULADA  
UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA

Doctora  
JUEZ CUARTO DE FAMILIA DE ORALIDAD DE CUÚCUTA  
E. S. D.

Ref.: PROCESO DE SUSPENSION DE PATRIA POTESTAD  
DEMANDANTE: ORLANDO PEREZ CARDENAS  
DEMANDADA: INGRID JOHANNA TORRES NIÑO  
RADICADO No. 54-001-31-60-004-2020-00010-00 (16678)

LUZ MARINA BECERRA AMAYA, abogada titulada en ejercicio, identificada con la cedula de ciudadanía No. 37.250.604 expedida en Cúcuta y portadora de la tarjeta Profesional No. 205092 del consejo Superior de la Judicatura, obrando como apoderada de la demandada señora INGRID JOHANNA TORRES NIÑO en el proceso de la referencia, por medio del presente escrito procedo a contestar la Demanda instaurada por el señor ORLANDO PEREZ CARDENAS en los siguientes términos:

CON RELACION A LOS HECHOS

Mi poderdante se pronuncia así:

HECHO PRIMERO: Falso. “Nosotros empezamos una relación desde mayo de 2005, vivimos juntos casi 4 año y 3 meses, en el 2008 quedé embarazada de un bebé que perdimos y el 2009 quedé embarazada de JHANNES que hoy tiene 9 años”.

HECHO SEGUNDO: Falso. “El volvió a vivir con migo a principio del mes de octubre de 2010, casi un mes antes de que naciera JOHANNES y en enero de 2011 le dije que se fuera porque ya era la segunda ocasión que me agolpeaba en ese periodo de tiempo”.

HECHO TERCERO: Falso. “El niño siempre vivió con migo, hasta junio de 2014, estuvo sólo 6 meses con el papá, fue la primera vez que viajé fuera de la ciudad de ese mismo año, el 24 de diciembre de 2014, el niño volvió a vivir conmigo, hasta el 20 de noviembre de 2017 que fue cuando viajé a España”.

HECHO CUARTO: “Es cierto que el niño vivió unos meses con el papá mientras que yo estuve en Bogotá”.

HECHO QUINTO: Es Falso. “Cuando regresé de viaje fui a buscar a mi hijo a la casa de los papás de Orlando y ninguno de los dos estaba, la mamá me dijo que no sabía nada de ellos , logré hablar con Orlando y me dijo que jamás iba a volver a ver a JOHANNES, entonces hablé con el abuelo paterno del niño para que convenciera a Orlando de dejarme al niño y así fue el abuelo convenció a Orlando y ese mismo día en la tarda me lo entregó, nunca fui a la policía ni lo denuncié por eso, nunca llevé a la Policía a su casa”.

HECHO SEXTO: “Nunca hice nada a espaldas del padre, siempre le comentaba todo lo que iba a hacer y él estuvo de acuerdo que el niño estudiara más cerca de la casa , pero sí bajó un poco el rendimiento ya que los Colegios eran diferentes”.

HECHO SÉPTIMO: Falso: “El niño tuvo transporte escolar sólo un tiempo y siempre fui responsable , Orlando recogía y llevaba al niño y cuando él no lo hacía era yo la que lo buscaba, él no le daba nada a mi hijo, sólo le daba la merienda del Colegio y nada más, sin embargo con migo nunca le faltó que comer ni vestir”.

HECHO OCTAVO: “En julio de 2017 antes de hacer cualquier cosa le pedí a Orlando su opinión al respecto, le comenté qué pensaba hacer el viaje a España y él estuvo de acuerdo, él estuvo en Cúcuta y lo hablamos, nunca hice nada a espaldas de él, y dejé al niño donde mi mamá para que él en esa semana lo recogiera ya que faltaban dos días para que saliera del colegio y me fui el 20 de noviembre de 2017”.

HECHO NOVENO: “El le envió cuota al niño a partir del 20 de noviembre cuando yo me fui, porque antes no mandaba nada, no me ayudaba en nada con los gastos del niño”.

HECHO DÉCIMO: Falso. “Orlando sabía desde el mes de julio que yo me iría, y me fui el 20 de noviembre, no antes, sólo lo sabía él, mi pareja , mi mamá y mi hermana menor, al niño se iba a ir contando al pasar los días y se le iba a ir explicando de forma que lo entendiera”.

HECHO DÉCIMO PRIMERO: “Desde que salí del País siempre he estado hablando con Orlando, con mi hijo, con mi familia y hasta con la mamá de él que se quería venir a vivir aquí y yo le iba a ayudar para que fuera más fácil traer a JOHANNES, nunca he perdido contacto con nadie, no he sido constante en el envío del dinero por la situación que tenía de ilegal pero cuando podía le enviaba a Orlando, sólo me decía no tranquila yo la entiendo ahorre, pero cuando tenía trabajo le enviaba a Medellín, el primer año le envié una caja con ropa, zapatos y juguetes, 6 mudas de ropa, 3 pares de zapatos, pantuflas, medias, y bobaditas y en el segundo año he sido más constante con el dinero mensual”.

HECHO DÉCIMO SEGUNDO: Falso. “En una ocasión me estuve 15 días rogándole que me lo pasara porque era cuando él quería, yo aprovechaba cuando él viajaba y un chico que vivía con ellos me lo pasaba y él si me hablaba del niño y me decía que JOHANNES necesitaba mucho de mí, que tratara de llevármelo pronto, que JOHANNES chocaba mucho con el papá, mientras que Orlando sólo me decía que el niño estaba bien en general, además él siempre tenía que estar presente cuando el niño hablaba con migo para que él no me contara nada”

HECHO DÉCIMO TERCERO: “La situación con mi otra hija era diferente, cuando la tuve era inmadura sólo tenía 15 años, y cometí muchos errores por mi inmadurez, además él también ha cometido errores y además él tiene antecedentes de abandono pues tiene otro niño que lo reconoció por una demanda”.

HECHO DÉCIMO CUARTO: Falso. “Discutimos los dos, nunca lo he amenazado, ni le he dicho que jamás volverá a ver al niño. Él es el que siempre quiere hacerlo inventando cosas que no son, diciendo cosas falsas de mí, ahora estoy legalmente, vivo con mi pareja en un

piso de tres habitaciones y teníamos una economía estable, que se ha visto afectada por los periodos de cuarentena, pero que confiando en Dios todos suparemos”.

HECHO DÉCIMO QUINTO: “Nunca abandoné a mi hijo, yo le he enviado dinero para él, Orlando me quita los derechos que yo tengo y el derecho que tiene JOHANNES, me dice que se hace lo que él diga y que yo no valgo nada en la vida del niño, hace más de un año vengo discutiendo con él para que el niño venga con migo pero él se cierra a toda posibilidad y yo no puedo salir de España antes de 3 años, porque no me darían la residencia, por eso no ha ido a Colombia”

## PETICIONES

PRIMERO: Nos oponemos a cada una de las pretensiones de la demanda, por el contrario solicito que la custodia del menor JOHANNES quede en cabeza de ambos padres, sin embargo el cuidado personal del mismo quede a cargo del padre mientras el niño puede reunirse con su progenitora en el país de España donde se encuentra domiciliada actualmente y se reglamenten las visitas a que tiene derecho su padre. ba a ir explicando de forma que lo entendiera”.

## ESCEPCIONES DE MÉRITO

Me permito proponer a nombre de mi representada los siguientes medios exceptivos:

### 1.- EXISTENCIA ISNTRUMENTALIZACIÓN EN EL CONFLICTO Y ALINEACIÓN PARENTAL

El niño JOHANNES PEREZ TORRES está siendo instrumentalizado por su padre ORLANDO PEREZ CARDENAS colocándolo en contra de su madre, para lograr que el niño decida no irse a vivir con ella a España, como fue el acuerdo que hicieron antes de que ella viajara, esto se ve reflejado en lo que el señor Orlando le ha creado al niño en su subconsciente, pues ella manifiesta que últimamente el niño la rechaza y utiliza palabras que no son propias para un niño de su edad, le dice que ella lo abandonó, que ella nunca le manda nada, que no le compra nada y en varias ocasiones le ha dicho que ella es pobre y que por eso no se va con ella; ella hablaba con el niño vía celular todos los días recién que se fue para España, pues le había dejado un móvil, pero el señor Orlando se lo quitó para controlar las llamadas y no dejar que hablen solos, porque se enteró de que el niño cuando hablaba con ella le decía que se quería ir para España con ella, le insistía que se quería ir para allá, se quejaba mucho y le decía que por favor se lo llevara para España, le contaba que el papá lo regañaba y lo dejaba sólo, dice mi poderdante que cuando el señor Orlando se enteró de esto le quitó el celular al niño, lo castigó varios días, y madre-hijo no pudieron hablar en casi una semana, y comenzó a manipular al niño poniéndolo en contra de ella, diciéndole que si se va para España jamás lo va a volver a ver, le pasaba las llamadas cuando él quería, y ella aprovechaba cuando él viajaba y un joven que vivía con ellos se lo pasaba y le decía que JOHANNES necesitaba mucho de ella, que chocaba mucho con el papá, y que él siempre tenía que estar presente cuando el niño hablaba con ella para que él no le contara nada. Dice ella que “el le está dañando los sentimientos al niño, cosa que nunca hice, jamás le dije al niño nada malo de él, aún cuando él no le daba ni nada” dice que para ella poderse comunicar con su hijo es un problema, el niño ya

no quiere hablar con ella, porque él se lo prohíbe y cuando logran hablar él se entromete en la conversación y le dice que ella no le manda nada sin tener en cuenta que él fue un padre que viajaba constantemente, nunca tuvo trabajo estable y por eso su colaboración con los gastos de crianza eran escasos, y ahora aprovechándose de que ella no está, ejerce influencia en el niño, presentándose el fenómeno jurídico de alienación parental, pues él se ha dedicado a desprestigiarla con el niño a quien manipula para ponerlo contra de ella.

## 2.- INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO

Para la prosperidad de la pretensión alegada por el demandante, se debe analizar bajo la óptica del interés superior del menor, si para el menor es conveniente o no que el juez auspicie el rompimiento de todo lazo con quien se pretende despojar de la patria potestad, impidiendo que el niño pueda disfrutar de un ambiente de unidad familiar que favorezca el desarrollo integral y armónico de su personalidad, tarea en la cual deben prestar su colaboración los dos grupos familiares tanto materno como paterno. Sus derechos deben estar plenamente garantizados atendiendo el interés prevalente del niño de conformidad con el art 44 de la Constitución Nacional, la ley sustancial y el procedimiento fijado por la ley, al igual la Corte Constitucional ha precisado que todas las actuaciones que realicen las autoridades públicas en los que se encuentran involucrados niños niñas y adolescentes deben de estar por el principio del interés superior, que solo se puede establecer prestando la debida consideración a las circunstancias individuales únicas e irrepetibles de cada menor.

El art. 8 del Código de la Infancia y la adolescencia define el interés de los niños, niñas y adolescentes como el imperativo que obliga a todas las personas a garantizar la satisfacción integral y simultánea de todos sus derechos humanos que son universales, prevalentes e independientes. Las medidas judiciales relacionadas con menores deben tener una consideración primordial del interés superior del niño, como lo indica el Numeral 1 art.3, de la Convención de los Derechos del Niño del 20 de noviembre de 1989, suscrito por Colombia e incorporado al derecho interno mediante la ley 12 de 1991 y el art 20 del Código del Menor.

La institución de la patria potestad está orientada y concebida en pro del menor; no basta en consecuencia, indilgarle como en este caso la causal del abandono material, echando por la borda la aspiración de la madre de ofrecerle calidad de vida y mejores oportunidades a su hijo en otro país, con lo cual estuvo de acuerdo el progenitor; luego es necesario sopesar la razonable oportunidad y conveniencia de la misma en cuanto a dichos intereses.

## 3.- INEXISTENCIA DE LA CAUSA INVOCADA

El argumento jurídico para solicitar esta acción, está respaldada por el demandado en el art. 310 del C.C., el cual se refiere a LA LARGA AUSENCIA como se puede observar en el escrito del demandante, el cual no reúne los requisitos y condiciones que establece dicho artículo a mi entender, pues la larga ausencia se configura cuando el padre o la madre desaparecen o se ausentan de su entorno habitual, sin ninguna explicación, dejando al niño en total abandono, debe entenderse como una situación total que se evidencie en no cuidarlo, protegerlo o incumplir con los deberes de manutención y otras prácticas ilegales.

Los hechos que permiten deducir la configuración de esa causal deben demostrar con certeza que ese abandono ha sido absoluto, total, e injustificado y comprobar de manera irrefragable que se ha desentendido totalmente de estos menesteres.

Cabe entonces examinar si los hechos incoados verdaderamente implican un total abandono de los deberes filiales de la demandada

## DE LOS HECHOS DE ESTE MEDIO EXCEPTIVO

Es necesario resaltar que el menor JOHANNES desde que nació y a lo largo de su vida, ha estado bajo los cuidados y protección de mi representada INGRID JOHANNA TORRES quien ha procurado brindarle al menor su mejor desarrollo integral, contando con escasa colaboración por parte del prognitor del niño, según manifiesta la demandada, “él no me daba nada y a mi hijo nunca le faltó nada, él solo le daba la merienda del Colegio y un tiempo transporte escolar, sin embargo él siempre buscaba la forma de culparme por todo, pero yo nunca impedí que el niño compartiera con el papá o con su familia, nunca le hablé mal del papá, en algunas ocasiones la mamá de él me lo cuidó porque yo tenía que trabajar, pero no fue siempre, el niño sólo vivió con el padre 6 meses, de junio a diciembre de 2014, porque yo estuve en la ciudad de Bogotá, y luego desde el 20 de noviembre de 2017 cuando viajé a España, pero ese viaje fue concertado con Orlando, él sabía desde el mes de julio que yo me iría, y me fui el 20 de noviembre, nunca hice nada a espaldas de él, siempre le comentaba todo lo que iba a hacer y él estaba de acuerdo, desde que salí del país siempre he estado hablando con Orlando y su mamá, con mi hijo y mi familia, nunca he perdido contacto con nadie, no he sido constante con el envío de dinero por la situación que tenía de ilegal, pero cuando podía le enviaba y Orlando me decía tranquila yo la entiendo, pero cuando tenía trabajo le enviaba, luego vino la pandemia y con la cuarentena las consecuencias para el empleo de muchas personas y yo no fui la excepción, por eso se ha dificultado enviarle los últimos meses, pero así como yo lo entendía a él cuando no tenía empleo, él me decía que me entendía a mí, pero desde que inició la demanda cambió y no hace sino decirle al niño que yo soy pobre y no le mando; yo fui responsable y precisamente para poder darle mejores oportunidades al niño decidí viajar a España y para ello conté con la aprobación del padre del niño y mi familia, pero no podía traerme al niño a exponerlo a incomodidades mientras yo lograba estabilidad, la idea era ubicarme y cuando contara con buenas condiciones para ofrecerle traérmelo y Orlando estuvo de acuerdo, No abandoné a mi hijo, lo dejé al cuidado del padre de común acuerdo, él vino a España y no me lo trajo, tampoco quiere mandármelo y yo no puedo viajar hasta obtener la residencia”. Tampoco se puede hablar de abandono por la falta de contacto físico, pues por inferencia lógica la lejanía de países impide que madre e hijo mantenga un contacto personal, por lo cual acuden a otros medios como el celular, pero en los últimos meses le ha resultado difícil a la demandada comunicarse libremente con su hijo porque el padre se ha propuesto crear barreras entre su comunicación.

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Art. 253 y ss del Código Civil, art 8 y 23 del Código de la Infancia y la Adolescencia, art 44 de la Constitución Política de Colombia y art. 3 Numeral 1, art. 9 sobre la convención de los derechos del niño, aprobada en Colombia por la ley 12 de 1991, sentencia T-1882 de 1996 y T-189 de 2003 de la Corte Constitucional,

## PRUEBAS

solicito tener en cuenta como pruebas que sustentan las excepciones, las mismas pruebas que se relacionan en el acápite de pruebas que respaldan la contestación de la demanda

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

Invoco como fundamentos de derecho, el artículo 29 de la Constitución Política Colombia, Artículo 61, 310 y 315 del código Civil, 108 y 293 del código General del Proceso.

## PRUEBAS

### DOCUMENTALES

Recibos de envío de dinero desde España, a través de la empresa western Unión  
Recibos de envío de dinero a través de Avianca  
Capturas de conversaciones madre-hijo vía celular

### TESTIMONIALES

Solicito se recepcione los testimonios de lo que les consta sobre los hechos de la demanda y su contestación, a las señoras:

SANDRA LEON ANTELIZ C.C. 60.359.019 de Cúcuta, Avenida 7 No. 14-71 Barrio El Páramo Tel Cel: 3013757888 Correo electrónico [sandy.lyon74@hotmail.com](mailto:sandy.lyon74@hotmail.com)

ANDREA RONCANCIO VILLANUEVA Carrer del rosello 76-78 hospitalet de Llobregat. Barcelona España, tel Cel 3224784741, se desconoce el correo electrónico.

CLUDIA PATRICIA NIÑO CASTAÑO residebte en la Avenida 5 No. 9-37 Barrio Doña Nidia-Atalaya, C.C. 60.328.664 de Cúcuta Cel: 3158177283, sin correo electrónico

## NOTIFICACIONES

Personales en la secretaria de su Despacho y en mi oficina ubicada en la calle 23 N No. 2-91 Barrio Prados del Norte, correo electrónico [becerra1504@hotmail.com](mailto:becerra1504@hotmail.com)

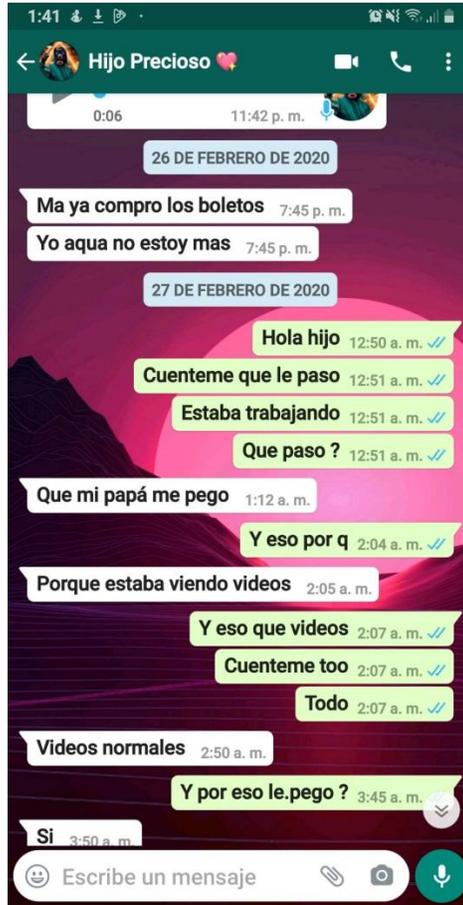
La Demandada. Carrer del rosello 76-78 hospitalet de Llobregat. Barcelona España Correo electrónico [Johanna\\_1014@live.com](mailto:Johanna_1014@live.com) Código postal 08903

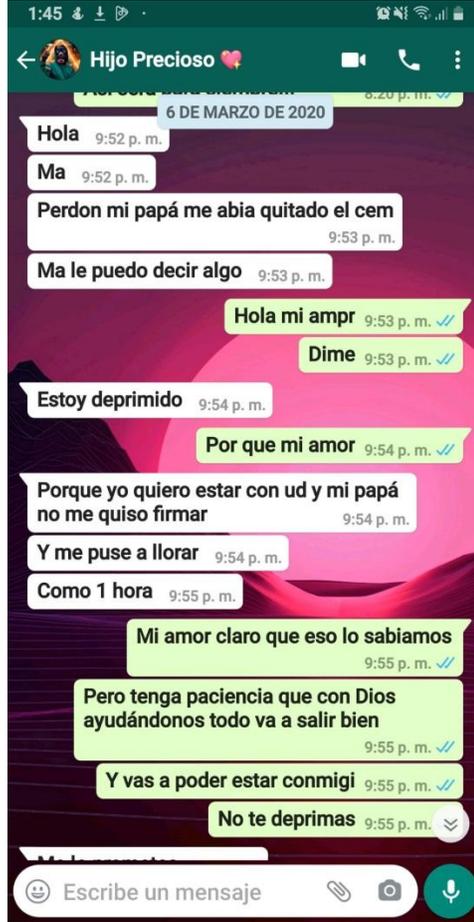
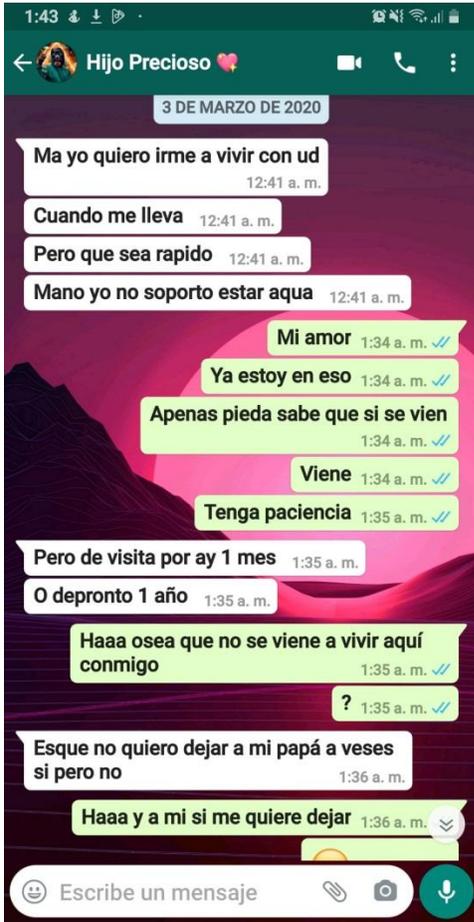
Atentamente,

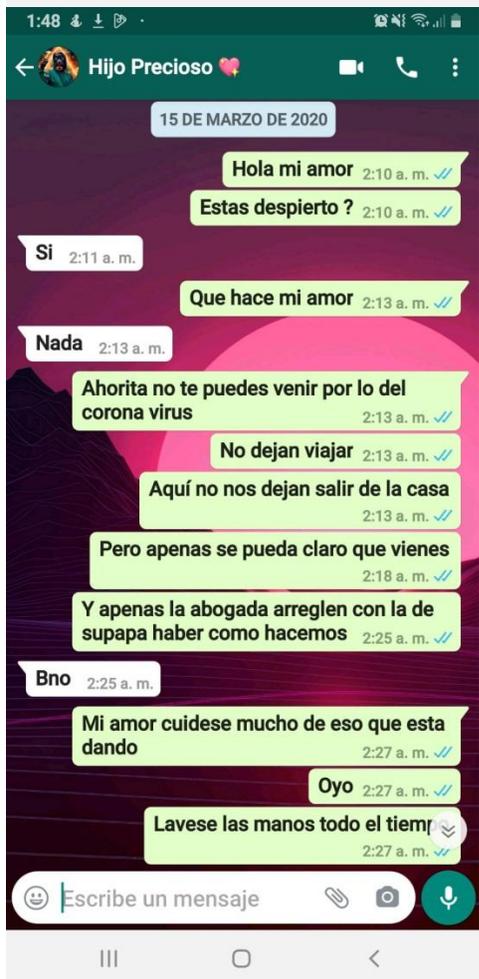
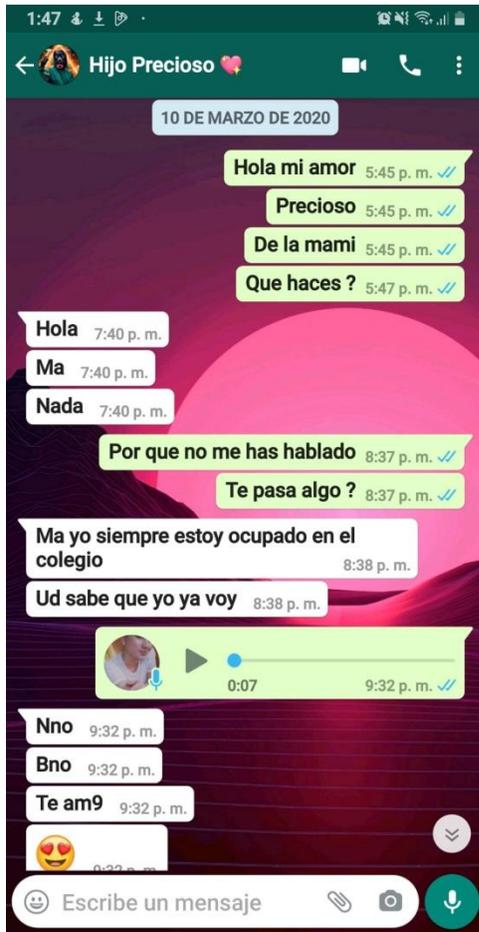
LUZ MARINA BECERRA AMAYA  
C.C. NO. 37.250.604 DE CUCUTA  
T.P. No. 205092 del C.S. DE J.

# ANEXOS

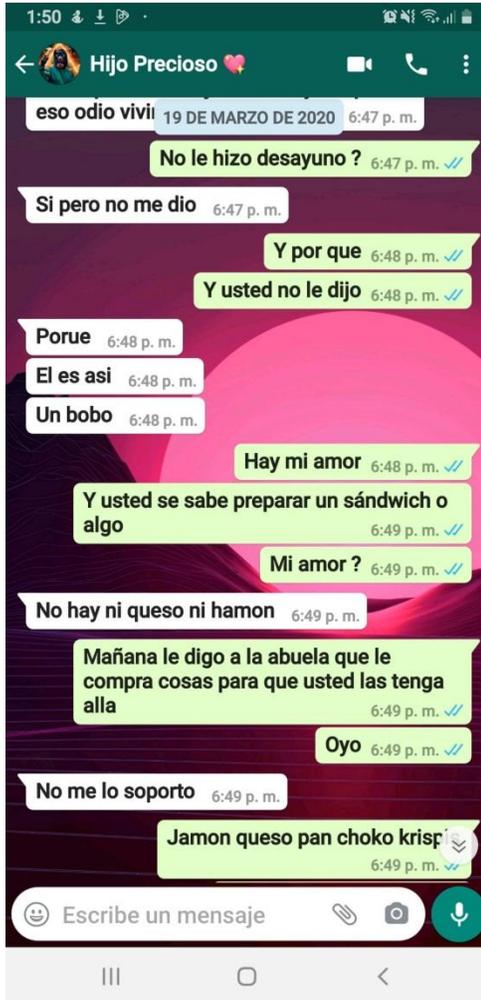


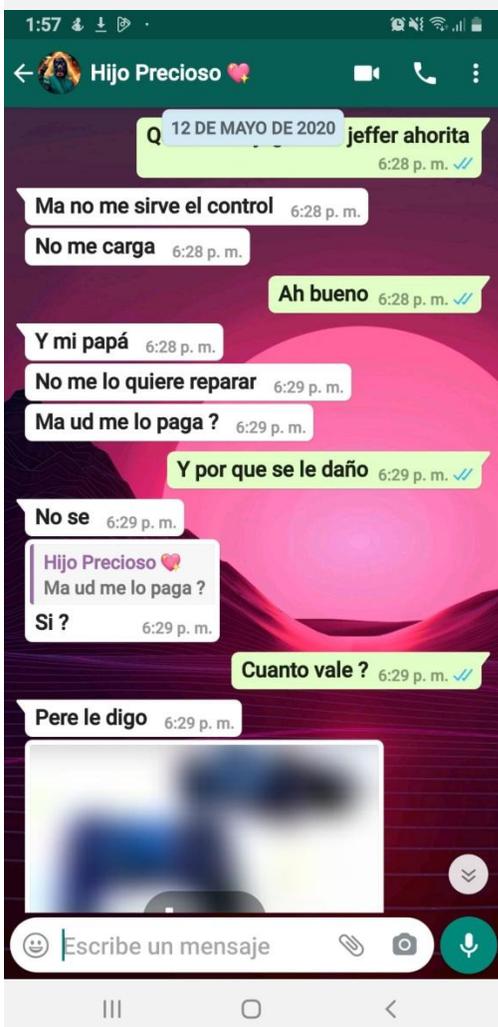
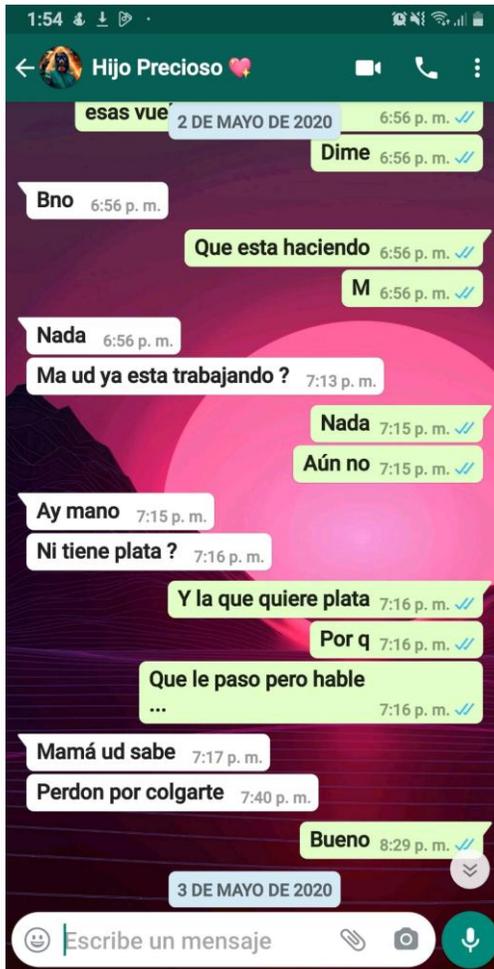
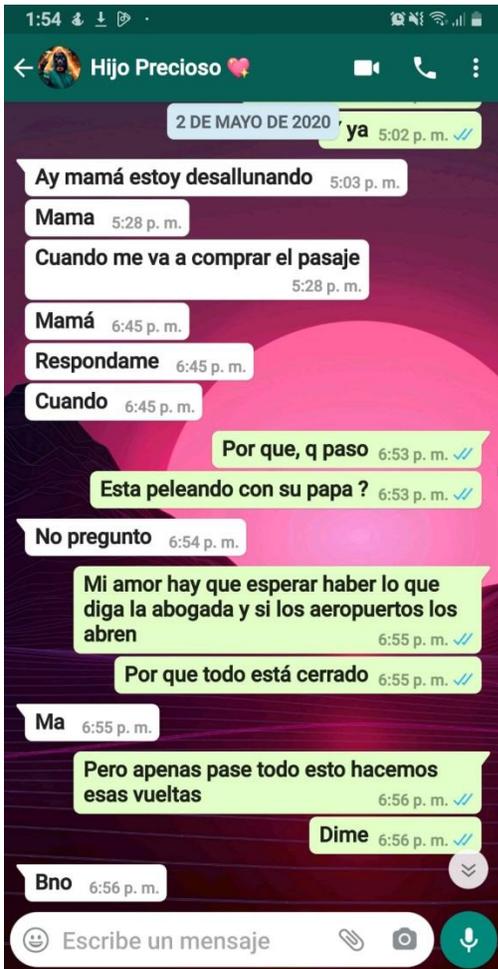


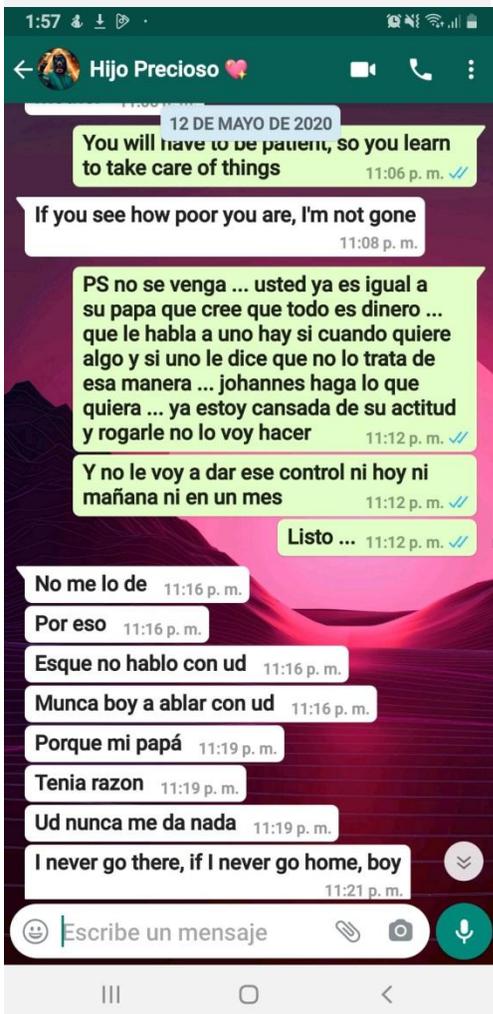
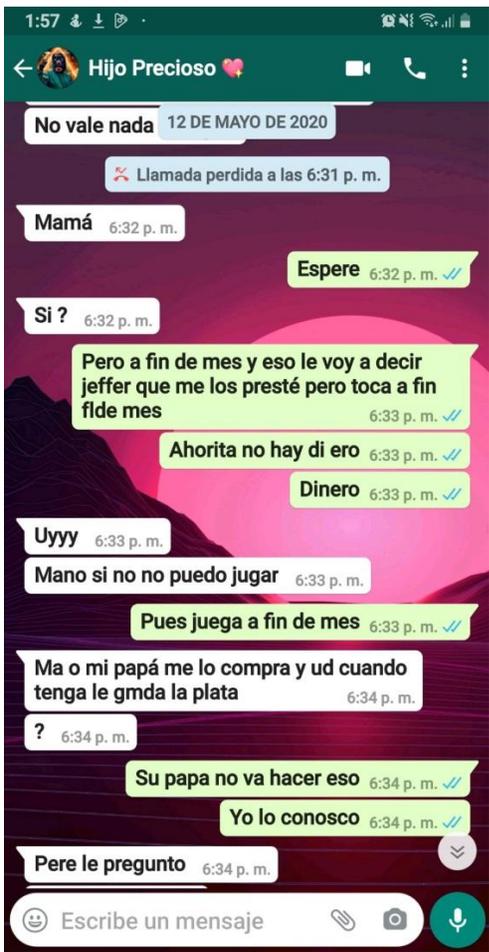


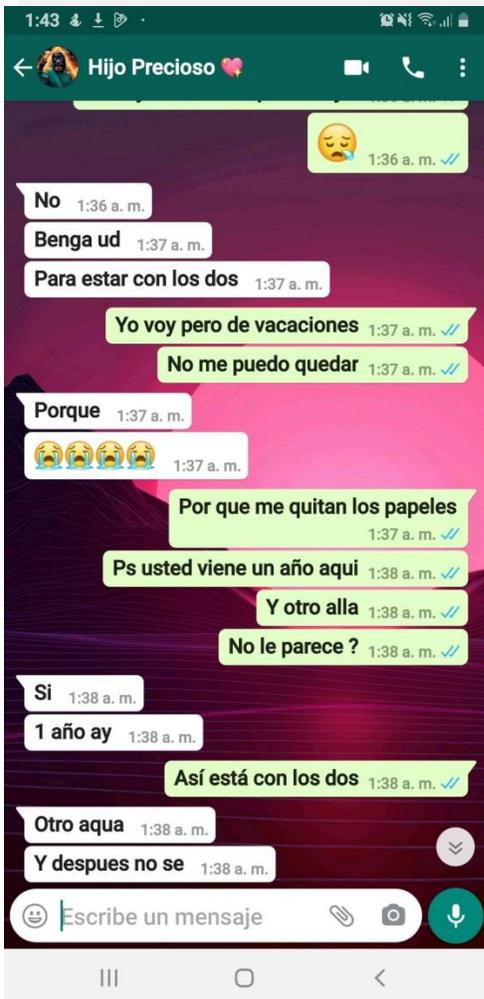
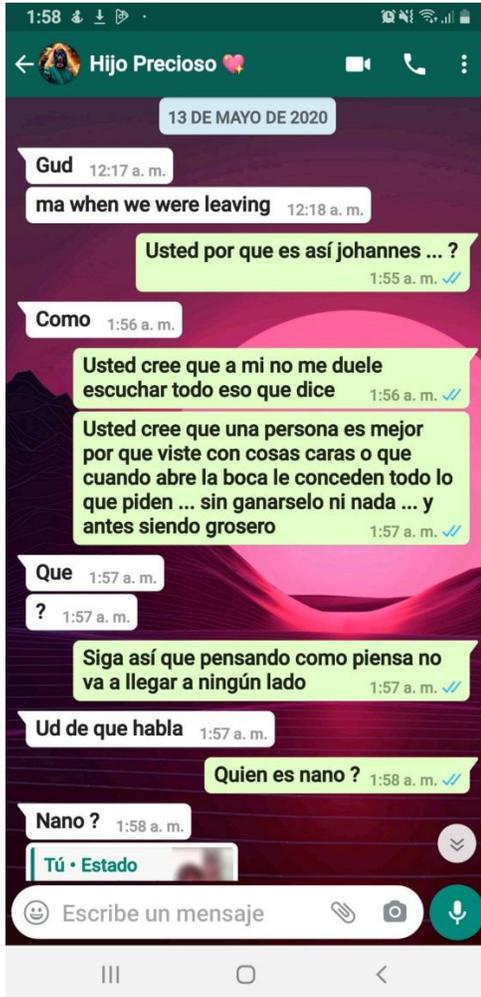


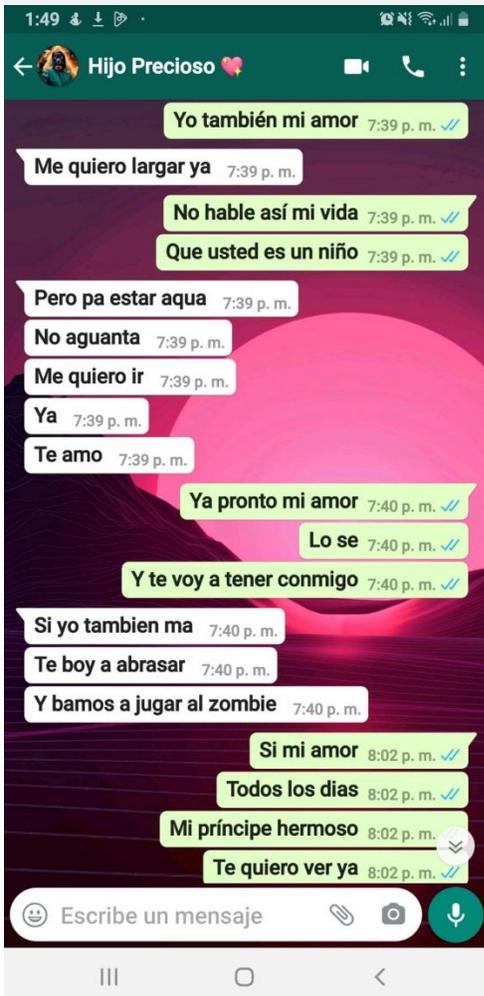
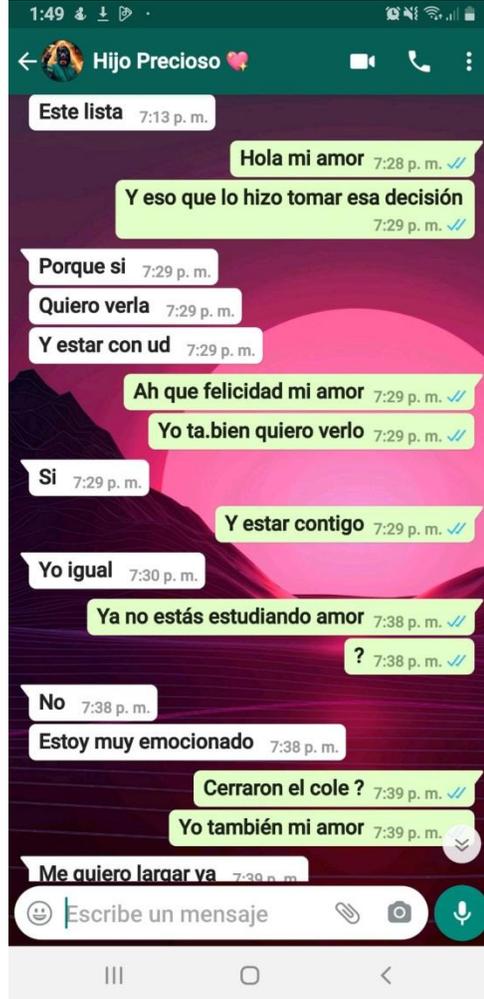


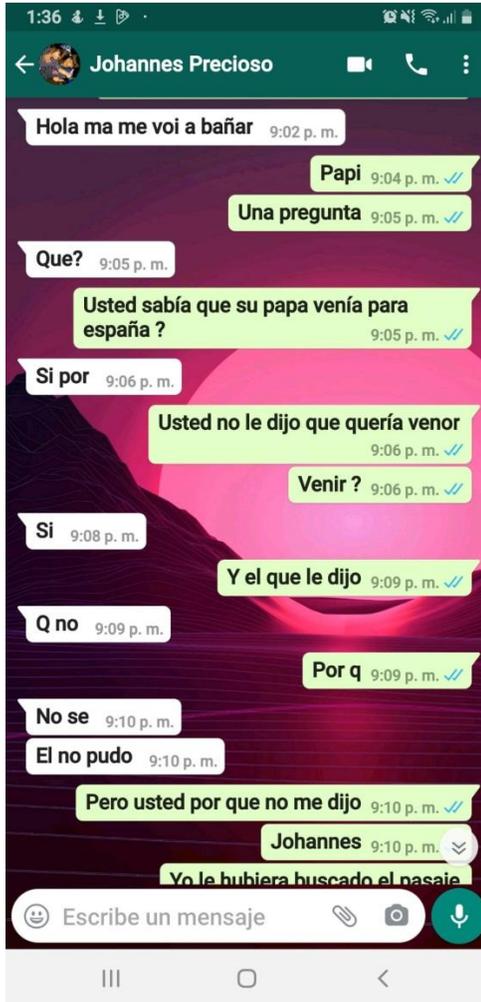
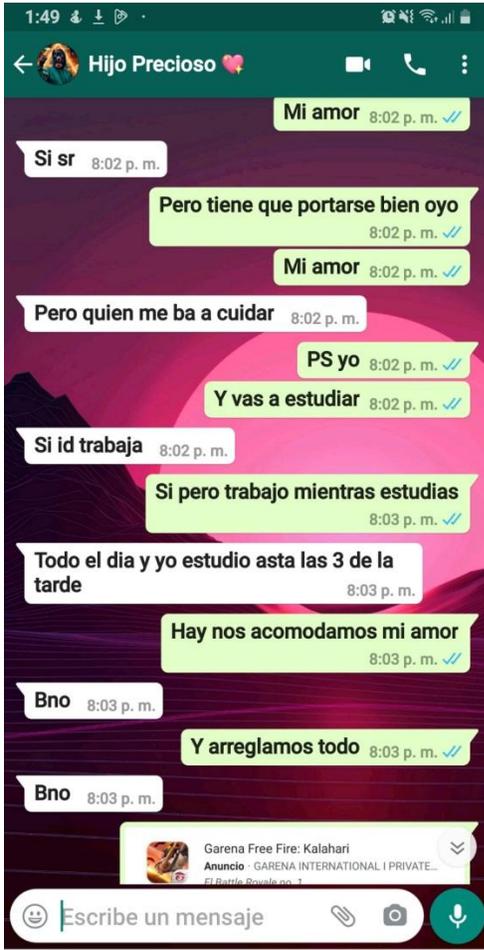














**PARA ENVIAR DINERO - Copia del Cliente**

<b>Remitente:</b> INGRÍ JOHANNA TORRES NIÑO	<b>Beneficiario:</b> ORLANDO PÉREZ CÁRDENAS	<b>MTCN:</b> 751-211-9352
<b>Dirección:</b> SAN MIGUEL N 34, SANTA CRUZ DE TENERIFE, SANTA CRUZ DE TENERIFE, 38002, ESP	<b>Ciudad/Estado:</b>	<b>Día:</b> 07-05-2019 <b>Hora:</b> 05:53 PM CEST
	<b>País:</b> Colombia	<b>Nombre del Agente:</b> LOCUTORI MULTISERVICIO
	<b>Servicios Opcionales:</b> DINERO EN MINUTOS	<b>Dirección del Agente:</b> CALLE ESTEVE GRAU 24, BAJO
<b>Teléfono:</b> 645343148		<b>Identificación del Operador:</b> TB6
<b>Tipo de identificación:</b> Pasaporte		<b>Cantidad enviada:</b> 70,00
<b>Número de documento:</b> *****		<b>Comisión:</b> 4,90
<b>Pregunta de verificación:</b>		<b>Cargo por mensaje:</b>
<b>Respuesta:</b>		<b>Cargo de entrega:</b> 0,00
<b>Motivo de la transacción:</b> Ayuda familiar / Coste de vida	<b>Mensaje:</b>	<b>Descuento:</b>
<b>Número de móvil del remitente:</b>	<b>Número de móvil del beneficiario:</b> (Si se envía a un móvil)	<b>Total:</b> 74,90 Euro
		<b>Tipo de Cambio:</b> 3622,6126056
		<b>País de origen:</b> España
		<b>Cantidad y moneda a entregar en destino:</b> 253.583,00 Euro colombiano

*Protéjase de los fraudes. Utilice Western Union únicamente para enviar dinero a amigos y familiares. Nunca envíe dinero a alguien que no conozca en persona. No envíe dinero a nadie por una situación de emergencia que no haya confirmado, por una compra en línea, para obtener una tarjeta de crédito o tarifa de préstamo, para reclamar un premio o boleto de lotería premiada, por protección antivirus, por un depósito o pago de una propiedad en alquiler, por una oportunidad de trabajo, para una donación de caridad, para pagar impuestos, para resolver un asunto de inmigración para pagar algo en respuesta a una llamada de telemarketing. Los vendedores de telemarketing no pueden venderle algo y recibir el pago a través de un envío de dinero de una persona en los Estados Unidos, es ilegal. Si realiza un envío de dinero, la persona a la que se lo envía recibe el dinero rápidamente. Después de pagar el dinero, Western Union podría no poder reembolsarle lo enviado, incluso si usted es víctima de un fraude, excepto en circunstancias limitadas. Si cree ser víctima de fraude, llame a la línea directa de fraude de Western Union al número 900 901 375.*

<input type="checkbox"/> <b>Mensaje especial para el remitente:</b> INGRÍ JOHANNA TORRES NIÑO NOS INTERESA SU OPINIÓN! POR FAVOR, VISITE <a href="http://westernunion.com/escucha">westernunion.com/escucha</a> Y DÍGANOS LO QUE PIENSA ACERCA DE NUESTRO SERVICIO.	<b>Programa de Membresía</b> <b>Número de miembro:</b> <b>Puntos ganados:</b> <b>Puntos Balance:</b> <i>Puedes canjear tus puntos en <a href="http://wu.com/mywu">wu.com/mywu</a></i>
---	---

<i>Al firmar este formulario, acepta la transferencia de dinero detallada anteriormente; reconoce que ha recibido la advertencia contra el fraude de Western Union y que no realiza el envío por ninguna de las razones en ella mencionadas; confirma que actúa en su propio nombre y que la información proporcionada es correcta, y acepta el resumen de los términos y condiciones que se indica a continuación y el documento completo de términos y condiciones. Si desea obtener más información sobre nuestro servicio y el tratamiento de datos, puede solicitar nuestra declaración de privacidad y los términos y condiciones con este formulario o puede consultarlos en <a href="https://www.westernunion.com/global-service/statements">https://www.westernunion.com/global-service/statements</a>.</i>	<b>Firma del cliente:</b>  JOHANNA TORRES NIÑO	<b>Firma del Agente:</b>  
--	--	----------------------------------

EXPRESS-3 / MENSAJERIA CORPORATIVO EXPRESO: MERCADERIAS COL

**Avianca**  
Express

CIF: 884857908  
TELÉFONO GRATUITO 800 804 673  
CONOCE EL ESTADO DE TU ENVÍO EN:  
WWW.AVIANCAEXPRESS.COM  
OF: (719) CALIFORNIA 360-362 LOCAL 2  
IESQUINA CÓRCE

Factura  
  
Guía # 7199035922  
COLOMBIA MDE

**Avianca**  
Express

Servicio Collect: NO  
CC: N

Cliente Código : 558404  
EXPRESS-3 / MENSAJERIA  
CORPORATIVO EXPRESO

ENTREGAMOS LO QUE SIENTES, GRACIAS POR TU COMPRA.

ISSUING OFFICE / Oficina origen:	719	DATE / Fecha	3/5/2018
TIME / Hora	11:08 AM	REF. No.	7199035922
Sender's Name / Remitente	TORRES NIÑO INGRID JOHANNA	CONSIGNEE / Destinatario	<b>PEREZ ORLANDO</b>
COMPANY / Empresa		COMPANY / Empresa	
ADDRESS / Dirección	FINGSHELLES 137 3RD 1RD L HOSPITALET	ADDRESS / Dirección	CRA 78 # 53 - 90 FUENTE DE COLORES APTO 412 TORRE 3
CITY/STATE - Ciudad/Estado	704,19-BARCELONA / BAR	CITY/STATE - Ciudad/Depto	MEDELLIN / AN
ZIP CODE / Zona Postal	08905	COUNTRY / País	COLOMBIA
TELEPHONE / Teléfono	631-610-160	TELEPHONE / Teléfono Destinatario	3158572328
SHIPPER ID / Identificación remitente	—	CONSIGNEE ID / Identificación Destinatario	—
LifeMiles Totales	0	LifeMiles	0
SHIPPER DRIVING ID / Licencia con vehículo	—		
FULL DESCRIPTION / Descripción de Contenidos	PACK MEDIAS 1, CAMISA 8, CAMISILLAS 6, JEANS 2, BERMUDAS 2, ZAPATOS 3, BANDALIAS 1, SHORT		
REMARKS / Notas	OF: BCN SICILIAEJ8DIAS -		
DELIVERY / Lugar de Entrega	ENTREGA DOMICILIO	ACCEPTANCE OF INSURANCE / Aceptación de Seguro	SI
INSURED VALUE / Valor Asegurado	101,00 €	VALUE DECLARED / Valor Declarado	101,00 €
EDRM OF PAYMENT / Forma de Pago	EFFECTIVO	<b>IMPORT TAXES / IMPUESTOS DESTINO</b>	
WEIGHT / Peso Bruto	5,5 Kg = 20,94 Lb	ARANCEL (País Destino)	11,01 €
WEIGHT (DIM) / Peso Volumétrico	0 Kg = 0 Lb L:0A:0A:0	IVA (País Destino)	0,00 €
WEIGHT CHARGES / Cargo por envío	64,50 €	TOTAL TAXES / Total Impuestos	11,01 €
INSURANCE CHARGE / Cargos por valor Asegurado	3,00 €	CHARGES / Cargos	67,50 €
DELIVERY / Entrega Domicilio	0,00 €		
OTHERS / Otros	0,00 €		
Warehousing / Bodegaan	0,00 €		
FREIGHT		<b>TOTAL DUE / Total</b>	<b>78,51 €</b>

Important notice: By giving us your shipment, you acknowledge that you reviewed, understand, and agree to the terms of the non-negotiable air waybill ("air waybill terms"), which terms are usually set forth above and otherwise are posted at the premises where you gave your shipment to us. If you are unable to locate the actual air waybill terms, ask our service representative to show them to you. We warrant your consent to us if and when we use the information contained in the air waybill to provide you with the services we have promised.

EXPRESS-3 / MENSAJERIA CORPORATIVO EXPRESO: MERCADERIAS COL

**Avianca  
Express**

CIF: BMB57605  
TELÉFONO GRATUITO 800 804 873  
CONOCE EL ESTADO DE TU ENVÍO EN:  
WWW.AVIANCAEXPRESS.COM  
OF: (719) CALLE SICILIA 300-302 LOCAL 2  
(ESQUINA CÓRCE)

**Factura**  
  
**Guía # 7199043028**  
**COLOMBIA CUC**

**Avianca  
Express**

Servicio Collect: NO  
CC: N

**Cliente Código : 558404**  
**EXPRESS-3 / MENSAJERIA**  
**CORPORATIVO EXPRESO**

ENTREGAMOS LO QUE SIENDES, GRACIAS POR TU COMPRA.

ISSUING OFFICE / Oficina origen:	719	DATE / Fecha	12/11/2019
TIME / Hora	3:16 PM	REF. No.	7199043028
Sender's Name / Remitente	TORRES NIÑO INGRID JOHANNA	CONSIGNEE / Destinatario	TORRES NIÑO VERONICA
COMPANY / Empresa		COMPANY / Empresa	
ADDRESS / Dirección	FINGSTRELLS 137 3RD 1RD L HOSPITALET	ADDRESS / Dirección	AV 5 # 0 - 127 LA INSULA CERCA DE LA REDOMA DEL AEROPUERTO
CITY/STATE - Ciudad/Estado	704,19-BARCELONA / BAR	CITY/STATE - Ciudad/Estado	CUCUTA / NS
ZIP CODE / Zona Postal	08905	COUNTRY / País	COLOMBIA
TELEPHONE / Teléfono	612-524-035	TELEPHONE / Teléfono Destinatario	3112735520
SHIPPER ID / Identificación remitente	---	CONSIGNEE ID / Identificación destinatario	---
LifeMiles Totales	0	LifeMiles	0
SHIPPER DRIVING ID / Licencia con remitente	---		
FULL DESCRIPTION / Descripción de Contenidos	CAMISAS 5, PATALONES 5, ZAPATILLAS 6, JUGUETES 6, PATINES 1, GUANTELE 1		
REMARKS / Notas	SP** CFI BICILIA BCN --- 8 100		
DELIVERY / Lugar de Entrega	ENTREGA DOMICILIO	ACCEPTANCE OF INSURANCE / Aceptación de Seguro	SI
INSURED VALUE / Valor Asegurado	84,00 €	VALUE DECLARED / Valor Declarado	84,00 €
FORM OF PAYMENT / Forma de Pago	EFFECTIVO	<b>IMPORT TAXES / IMPUESTOS DESTINO</b>	
WEIGHT / Peso Bruto	16 Kg = 35.27 Lb	ARANCEL (País Destino)	9,72 €
WEIGHT V[cm] / Peso Volumétrico	0 Kg = 0 Lb	TVA (País Destino)	0,00 €
	L:1A:1A:1	TOTAL TAXES / Total Impuestos	9,72 €
WEIGHT CHARGES / Cargo por envío	102,30 €	CHARGES / Cargas	105,30 €
INSURANCE CHARGE / Cargos por valor Asegurado	3,00 €		
DELIVERY / Entrega Domicilio	0,00 €		
OTHERS / Otros	0,00 €		
Warehousing / Bodega	0,00 €		
FREIGHT		<b>TOTAL DUE / Total</b>	<b>115,02 €</b>

Important notice: By giving to us your shipment, you acknowledge that you reviewed, understand, and agree to the terms of this non-negotiable air waybill ("air waybill terms"), which terms are partially set forth above and otherwise are posted at the premises where you gave your shipment to us. If you are unable to locate the printed air waybill terms, ask our service representative to show them to you. Do not give your shipment to us if you do not agree to these terms.

**PARA ENVIAR DINERO - Copia del Cliente**

<b>Remitente:</b> INGRI JOHANNA TORRES NINO	<b>Beneficiario:</b> ORLANDO PEREZ CARDENAS	<b>MTCN:</b> 125-034-0167
<b>Dirección:</b> SAN MIGUEL N 34, SANTA CRUZ DE TENERIFE, SANTA CRUZ DE TENERIFE, 38002, ESP	<b>Ciudad/Estado:</b>	<b>Día:</b> 07-10-2019 <b>Hora:</b> 06:38 PM CEST
<b>Teléfono:</b> 645343148	<b>País:</b> Colombia	<b>Nombre del Agente:</b> GS ENVIOS 3
<b>Tipo de identificación:</b> Pasaporte	<b>Servicios Opcionales:</b> DINERO EN MINUTOS	<b>Dirección del Agente:</b> CALLE RIERA D ESCUDER 44
<b>Número de documento:</b> *****8509	 <p>G&amp;S ENVIOS 2013, S.L. NIF B66116387 C/. Riera Escuder, 34 - 08028 BARCELONA Tel. 93 490 63 60 riera@gsservicios.com</p>	<b>Identificación del Operador:</b> 323
<b>Pregunta de verificación:</b>		<b>Cantidad enviada:</b> 134,59
<b>Respuesta:</b>		<b>Comisión:</b> 4,90
<b>Motivo de la transacción:</b> Ayuda familiar/Coste de vida		<b>Cargo por mensaje:</b> 0,00
<b>Número de móvil del remitente:</b>	<b>Mensaje:</b>	<b>Cargo de entrega:</b> 0,00
	<b>Número de móvil del beneficiario:</b> (Si se envía a un móvil)	<b>Descuento:</b>
		<b>Total:</b> 139,49 Euro
		<b>Tipo de Cambio:</b> 3714,0231124
		<b>País de origen:</b> España
		<b>Cantidad y moneda a entregar en destino:</b> 500.000,00 Peso colombiano

**Protéjase de los fraudes.** Utilice Western Union únicamente para enviar dinero a amigos y familiares. Nunca envíe dinero a alguien que no conozca en persona. No envíe dinero a nadie por una situación de emergencia, que no haya confirmado, por una compra en línea, para obtener una tarjeta de crédito o tarjeta de préstamo, para reclamar un premio o boleto de lotería premiado, por protección antiviral, por un depósito o pago de una propiedad en alquiler, por una oportunidad de trabajo, para una donación de caridad, para pagar impuestos, para resolver un asunto de inmigración para pagar algo en respuesta a una llamada de telemarketing. Los vendedores de telemarketing no pueden venderle algo y recibir el pago a través de un envío de dinero de una persona en los Estados Unidos. Es ilegal. Si realiza un envío de dinero, la persona a la que se lo envía recibe el dinero rápidamente. Después de pagar el dinero, Western Union podría no poder reembolsarle el enviado, incluso si usted es víctima de un fraude, excepto en circunstancias limitadas. Si cree ser víctima de fraude, llame a la línea directa de fraude de Western Union al número 900 901 375.

**Mensaje especial para el remitente:** INGRI JOHANNA TORRES NINO  
 NOS INTERESA SU OPINIÓN!  
 POR FAVOR, VISITE [westernunion.com/escucha](http://westernunion.com/escucha) Y DIGANOS LO QUE PIENSA ACERCA DE NUESTRO SERVICIO.

**Programa de Membresía**  
 Número de miembro:  
 Puntos ganados:  
 Puntos Balance:  
 Puedes canjear tus puntos en [wu.com/mywu](http://wu.com/mywu)

Al firmar este formulario, acepta la transferencia de dinero detallada anteriormente, reconoce que ha recibido la advertencia contra el fraude de Western Union y que no realiza el envío por ninguna de las razones en ella mencionadas; confirma que actúa en su propio nombre y que la información proporcionada es correcta, y acepta el resumen de los términos y condiciones que se indica a continuación y el documento completo de términos y condiciones. Si desea obtener más información sobre nuestro servicio y el tratamiento de datos, puede solicitar nuestra declaración de privacidad y los términos y condiciones con este formulario o puede consultarlos en <https://www.westernunion.com/global-service/statements>.

**Firma del cliente:**  
  
 Soy mayor de 18 años.

**Firma del Agente:**  


**Resumen de los principales términos y condiciones para el servicio de Money Transfer<sup>SM</sup> de Western Union<sup>SM</sup>**

La entidad que ofrece el servicio de envío de dinero (an adelante, el "Servicio") es Western Union Payment Services Ireland Limited ("WUPSIL" o "nosotros"), que forma parte del grupo de empresas Western Union ("Western Union"). El servicio se presta a través de una red de agentes de Western Union ("Agentes"). WUPSIL es una empresa irlandesa con domicilio social en Unit 9, Richview Business Park, Clonsilla, Dublin 14 (Irlanda). WUPSIL está regulada por el Banco Central de Irlanda. WUPSIL está registrada como una entidad de pago en el registro de empresas de servicios de pago del Banco Central de Irlanda con el número E0471360. Este formulario y los siguientes términos y condiciones indican la forma en que se ofrecerá el Servicio. Lea este formulario y el documento de términos y condiciones con atención. Además de la comisión por transferencia, el precio del mensaje y la comisión del servicio de entrega especificados anteriormente, Western Union y sus Agentes también obtienen beneficios con el cambio de divisas. En algunos países el tipo de cambio solo puede determinarse en el momento del pago.

**Es posible que rechacemos la transferencia de dinero:** tanto nosotros como nuestros Agentes podemos rechazar una transferencia de dinero sin especificar el motivo si la operación contraviene cualquier disposición legal, requisito normativo o resolución judicial relativa a nuestra compañía. Solo podremos completar la transferencia de dinero si los proporcionamos toda la información que le solicitamos de forma razonable para satisfacer nuestros requisitos legales y regulatorios. **Reclamaciones:** Si tiene alguna queja acerca de nuestros servicios, póngase en contacto con nosotros a través de: (i) nuestra dirección de correo electrónico: [span.customer@westernunion.es](mailto:span.customer@westernunion.es) o de nuestro sitio web <https://www.westernunion.com/es>; (ii) el teléfono 900 633 633\*. Describa detalladamente la naturaleza de su reclamación; cuando se ponga en contacto con nosotros. Entonces, nosotros: (a) le enviaremos una notificación por escrito informándole de que hemos recibido su reclamación; (b) nos pondremos en contacto con usted si necesitamos más información acerca de su reclamación; y (c) haremos una investigación en profundidad y le ofreceremos una respuesta exhaustiva a su reclamación, donde incluiremos una explicación de nuestras decisiones, acciones para rectificar o remediar el daño causado y las razones de nuestra resolución. Si no queda satisfecho con nuestra respuesta a su reclamación; Si no queda satisfecho con nuestra respuesta, tiene derecho a redirigir su reclamación al departamento de Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros de Irlanda a la dirección postal Lincoln House, planta 3, Ucciní Place, Dublin 2, Irlanda, llamando al +353 1 6620899 o por correo electrónico a la dirección [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie) o también a través de su oficina gubernamental local. La información de contacto de estas oficinas está disponible en [http://ec.europa.eu/consumers/soving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/national-out-of-court-bodies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/soving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm).

**Envío de dinero**  
 Las siguientes disposiciones solo tienen efectos sobre los emisores de una transferencia  
**Tiempo de entrega para la transferencia de dinero:** Si devuelve una copia de este formulario con su firma y abona la cantidad total especificada al Agente, nos autoriza a procesar la transferencia de dinero descrita anteriormente (su "Orden de Pago"). La cantidad de entrega especificada estará disponible para su retirada por parte del receptor en un plazo máximo de 3 días desde el día de la Orden de Pago siempre y cuando aporte toda la información que Western Union y sus Agentes le puedan solicitar de forma razonable en relación con la transferencia de dinero.

**Recogida de fondos:** Debe informar al destinatario del pago que está efectuando; esta información debe incluir su nombre y país de origen, el importe aproximado y el número de control de transferencia de dinero ("MTCN") (ver puntos anteriores). También deberá informar al destinatario de que el Agente pertinente necesitará su documentación de identidad oficial y facilitarle los detalles de la transacción para que pueda recoger el dinero. Si el Agente pertinente determina que hay motivos suficientes para dudar de la autenticidad de dichos documentos de identidad, tanto Western Union como el Agente pueden denegar el pago al destinatario.

**Detalles de la transacción:** No comparta los detalles de su Orden de Pago con nadie a excepción del destinatario. Si cree que ha perdido o que alguien ha robado o copiado los detalles de su Orden de Pago, póngase en contacto con nosotros inmediatamente a través del teléfono 900 633 633\*.  
**Cancelación y reembolsos:** Podrá ver la información sobre sus derechos para cancelar una transferencia de dinero y las condiciones para el reembolso en el documento completo de términos y condiciones que se le entrega junto con este formulario.

**Datos confidenciales:** WUPSIL es la entidad responsable del control de datos y de la recopilación de información personal acerca de su uso de nuestros servicios, online o en establecimientos, destinados a transferencias, pagos de facturas o programas de fidelidad. Si no nos proporciona la información personal necesaria, no podrá realizar transferencias de dinero con nosotros. Utilizamos la información para ofrecerle servicios según lo dispuesto en los contratos, con fines comerciales legítimos (por ejemplo, para mejorar la calidad y obligaciones legales correspondientes (por ejemplo, la prevención del blanqueo de capitales). Si ha dado su consentimiento, le enviaremos ofertas y comunicaciones de marketing. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento. Podemos acudir a terceros para facilitar el servicio específico, verificar su identidad y gestionar riesgos relacionados con el fraude. También podemos transmitir su información personal, según lo requerido o permitido por las leyes aplicables, a las autoridades reguladoras y de aplicación de la ley. Transmitimos información personal a países fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) (por ejemplo, nuestros centros de datos de Estados Unidos y de cualquier país al que desee información de contacto que encontrará a continuación. Guardaremos su información personal de acuerdo con la normativa aplicable a transacciones financieras y de otro tipo, solo durante el tiempo necesario para los fines específicos para los que se recogió (por ejemplo, para resolver una consulta que no pueda plantear). Tiene derecho a acceder, corregir, borrar, restringir o exportar su información personal, así como a oponerse al procesamiento de sus datos (fines comerciales incluidos), a través del teléfono 900 633 633\* o de nuestro sitio web <https://www.westernunion.com/es>. También puede interponer una reclamación a la autoridad de control de su país. También puede enviar un correo electrónico a nuestro responsable de protección de datos a la dirección [wuprivacy@westernunion.com](mailto:wuprivacy@westernunion.com). Consulte la cláusula de confidencialidad completa adjunta a este formulario para obtener más información acerca de nuestro tratamiento de datos personales.

\* Llamadas gratuitas desde teléfonos fijos y teléfonos públicos. Es probable que se apliquen cargos de red estándar para las llamadas desde móviles. Las líneas están disponibles todos los días de 08:00 a 23:00.

WESTERN UNION WU		PARA ENVIAR DINERO - Copia del Cliente	
Remitente: INGRID JOHANNA TORRES NINO	Beneficiario: ORLANDO PEREZ CARDENAS	MTCN: 295-346-0940	
Dirección: CALLE ROSSELLO 76-78, HOSPITALET DE LLOBREGAT, BARCELONA, 08908, ESP	Ciudad/Estado: País: Colombia	Día: 03-03-2020 Hora: 02:14 PM CET	
Teléfono: 612524035	Servicios Opcionales: DINERO EN MINUTOS	Nombre del Agente: CONTINENTAL SERVICE	
Tipo de Identificación: Pasaporte		Dirección del Agente: CALLE HOLANDA 6, PE	
Número de documento: *****8509		Identificación del Operador: 546	
Pregunta de verificación:		Cantidad enviada: 141,88	
Respuesta:		Comisión: 4,90	
Motivo de la transacción: Ayuda familiar/Coste de vida		Cargo por mensaje: 0,00	
Número de móvil del remitente: *****4035	Mensaje:	Cargo de entrega: 0,00	
	Número de móvil del beneficiario: (Si se envía a un móvil)	Descuento:	
		Total: 146,78 Euro	
		Tipo de Cambio: 3876,5352811	
		País de origen: España	
		Cantidad y moneda a entregar en destino: 550.000,00. Peso colombiano	
<p><b>Protéjase de los fraudes.</b> Utilice Western Union únicamente para enviar dinero a amigos y familiares. Nunca envíe dinero a alguien que no conozca en persona. No envíe dinero a nadie por una situación de emergencia, que no haya confirmada, por una compra en línea, para obtener una tarjeta de crédito o tarjeta de préstamo, para reclamar un premio o boleto de lotería prepagado, por protección antivirus, por un accidente o pago de una propiedad en alquiler, por una oportunidad de trabajo, para una donación de caridad, para pagar impuestos, para resolver un asunto de inmigración para pagar algo en respuesta a una llamada de telemarketing. Los vendedores de telemarketing no pueden venderle algo y recibir el pago a través de un envío de dinero de una persona en los Estados Unidos. Es legal. Si realiza un envío de dinero, la persona a la que se le envía recibe el dinero rápidamente. Después de pagar el dinero, Western Union podría no poder reembolsarle lo enviado, incluso si usted es víctima de un fraude, excepto en circunstancias limitadas. Si cree ser víctima de fraude, llame a la línea directa de fraude de Western Union al número 800 901 375 o visite <a href="https://www.westernunion.com/es/es/fraud-avoidance.html">https://www.westernunion.com/es/es/fraud-avoidance.html</a></p>			
<p>Mensaje especial para el remitente: INGRID JOHANNA TORRES NINO                  NO LE INTERESA EL PROGRAMA                  PUEDE VER MÁS INFORMACIÓN EN <a href="https://www.westernunion.com/es/es/td">https://www.westernunion.com/es/es/td</a> Y DIGANOS LO QUE PIENSA ALGUNAS DE NUESTROS SERVICIOS</p>		<p>Programa de Membresía                  Número de miembro:                  Puntos ganados:                  Puntos balance:                  Puedes canjear tus puntos en <a href="http://wu.com/mywu">wu.com/mywu</a></p>	
<p>Al firmar este formulario, acepta la transferencia de dinero detallada anteriormente; reconoce que ha recibido la advertencia contra el fraude de Western Union y que no realiza el envío por ninguna de las razones en ella mencionadas; confirma que actúa en su propio nombre y que la información proporcionada es correcta, y acepta el resumen de los términos y condiciones que se indica a continuación y el documento completo de términos y condiciones. Si desea obtener más información sobre nuestro servicio y el tratamiento de datos, puede solicitar nuestra declaración de privacidad y los términos y condiciones con este formulario o puede consultarlos en <a href="https://www.westernunion.com/global-service/statements">https://www.westernunion.com/global-service/statements</a>.</p>		<p>Firma del cliente:                  JOHANNA TORRES NINO                  Soy mayor de 18 años.</p>	
<p>Firma del Agente:</p> 			

Resumen de los principales términos y condiciones para el servicio de Money Transfer<sup>SM</sup> de Western Union<sup>®</sup>

La entidad que ofrece el servicio de envío de dinero (en adelante, el "Servicio") es Western Union Payment Services Ireland Limited ("WUPSL" o "nosotros"), que forma parte del grupo de empresas Western Union ("Western Union"). El servicio se presta a través de una red de agentes de Western Union ("Agentes"). WUPSL es una empresa irlandesa con domicilio social en Unit 9, Lifford Business Park, Clonskeagh, Dublin 14 (Irlanda). WUPSL está regulada por el Banco Central de Irlanda. WUPSL está registrada como una entidad de pago en el registro de empresas de servicios de pago de Banco Central de Irlanda con el número E0471260. Este formulario y los siguientes términos y condiciones indican la forma en que se ofrecerá el Servicio. Lee este formulario y el documento de términos y condiciones con atención.

Además de la comisión por transferencia, el precio del mensaje y la comisión del servicio de entrega especificados anteriormente, Western Union y sus Agentes también obtienen beneficios con el cambio de divisas. En algunos países el tipo de cambio solo puede determinarse en el momento del pago. Es posible que rechacemos la transferencia de dinero: tanto nosotros como nuestros Agentes podemos rechazar una transferencia de dinero sin especificar el motivo si la operación contraviene cualquier disposición legal, requisito normativo o resolución judicial relativa a nuestra compañía. Solo podremos completar la transferencia de dinero si nos proporcionas toda la información que te solicitamos de forma razonable para satisfacer nuestros requisitos legales y reglamentarios.

Reclamaciones: Si tiene alguna queja acerca de nuestros servicios, póngase en contacto con nosotros a través de: (i) nuestra dirección de correo electrónico: [spain.customer@westernunion.es](mailto:spain.customer@westernunion.es) o de nuestro sitio web <https://www.westernunion.com/es>; (ii) el teléfono 900 633 633\*. Describa detalladamente la naturaleza de su reclamación cuando se ponga en contacto con nosotros. Entonces, nosotros: (a) le enviaremos una notificación por escrito informándole de que hemos recibido su reclamación; (b) nos pondremos en contacto con usted si necesitamos más información acerca de su reclamación; y (c) haremos una investigación en profundidad y le ofreceremos una respuesta exhaustiva a su reclamación, donde incluiremos una explicación de nuestras decisiones, acciones para rectificar o remediar el daño causado y las razones de nuestra resolución.

Si no queda satisfecho con nuestra respuesta a su reclamación, si no queda satisfecho con nuestra respuesta, tiene derecho a redirigir su reclamación al departamento de Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros de Irlanda a la dirección postal Lincoln House, planta 3, Lincoln Place, Dublin 2, Irlanda, llamando al +353 1 6620899 o por correo electrónico a la dirección [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie) o también a través de su oficina gubernamental local. La información de contacto de estas oficinas está disponible en [http://ec.europa.eu/consumers/odr/nu\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/national-out-of-court-bodies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/nu_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm).

Envío de dinero

Las siguientes disposiciones solo tienen efectos sobre los emisores de una transferencia

Tiempo de entrega para la transferencia de dinero: Si devuelve una copia de este formulario con su firma y abona la cantidad total especificada al Agente, nos autoriza a procesar la transferencia de dinero dentro de un plazo de tiempo. El tiempo de entrega especificado estará disponible para su retirada por parte del receptor en un plazo máximo de 3 días desde el día de la Orden de Pago siempre y cuando aporte toda la información que Western Union y sus Agentes le puedan solicitar de forma razonable en relación con la transferencia de dinero.

Recupera de fondos: Debe informar al destinatario del pago que está efectuando; esta información debe incluir su nombre y país de origen, el importe aproximado y el número de control de transferencia de dinero ("MTCN") (ver puntos anteriores). También deberá informar al destinatario de que el Agente pertinente necesitará su documentación de identidad oficial y facilitarle los detalles de la transacción para que pueda recoger el dinero. Si el Agente pertinente determina que hay motivos suficientes para dudar de la autenticidad de dichos documentos de identidad, tanto Western Union como el Agente pueden denegar el pago al destinatario.

Detalles de la transacción: No comparta los detalles de su Orden de Pago con nadie a excepción del destinatario. Si cree que ha perdido o que alguien ha robado o copiado los detalles de su Orden de Pago, póngase en contacto con nosotros inmediatamente a través del teléfono 900 633 633\*.

Cancelación y reembolso: Podrá ver la información sobre sus derechos para cancelar una transferencia de dinero y las condiciones para el reembolso en el documento completo de términos y condiciones que se le entrega junto con este formulario.

Datos confidenciales: WUPSL es la entidad responsable del control de datos y de la recopilación de información personal acerca de su uso de nuestros servicios, online o en establecimientos, destinados a transferencias, pagos de facturas o programas de fidelidad. Si no nos proporciona la información personal necesaria, no podrá realizar transferencias de dinero con nosotros. Utilizamos la información para ofrecerle servicios según lo dispuesto en los contratos, con fines comerciales legítimos (por ejemplo, para mejorar la calidad y la eficiencia de nuestros productos, llevar a cabo tareas administrativas y contribuir a gestionar riesgos relacionados con la seguridad) y para que podamos cumplir con las obligaciones legales correspondientes (por ejemplo, la prevención del blanqueo de capitales). Si ha dado su consentimiento, le enviaremos ofertas y comunicaciones de marketing. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento. Podemos acudir a terceros para facilitar el servicio específico, verificar su identidad y gestionar riesgos relacionados con el fraude. También podemos transmitir su información personal, según lo requerido o permitido por las leyes aplicables, a las autoridades reguladoras y de aplicación de la ley. Transmitimos información personal a países fuera de Espacio Económico Europeo (EEE) (por ejemplo, nuestros centros de datos de Estados Unidos y de cualquier país al que desea realizar una transferencia) conforme a los mecanismos aprobados por la Unión Europea y según estipule la ley. Puede solicitar permiso para ver estos mecanismos a través de: Si información de contacto que encontrará a continuación. Guardaremos su información personal de acuerdo con la normativa aplicable a transacciones financieras y de otro tipo, solo durante el tiempo necesario para los fines específicos para los que se recogió (por ejemplo, para resolver una consulta que nos pueda plantear). Llene circuno a acceder, corregir, borrar, restringir o exportar su información personal, así como a oponerse al procesamiento de sus datos (fines comerciales incluidos), a través de teléfono 900 633 633\* o de nuestro sitio web <https://www.westernunion.com/es>. También puede interponer una reclamación a la autoridad de control de su país. También puede enviar un correo electrónico a nuestro responsable de protección de datos a la dirección [wupsl@westernunion.com](mailto:wupsl@westernunion.com). Consulte la cláusula de confidencialidad completa adjunta a este formulario para obtener más información acerca de nuestro tratamiento de datos personales.

\* Llamadas gratuitas desde teléfonos fijos y teléfonos públicos. Es probable que se aplique cargo de red estándar para las llamadas desde móviles. Las líneas están disponibles todos los días de 08:00 a 23:00.