

**A-41—Model form for error resolution and cancellation disclosures (long) —Spanish  
(§ 205.31(b)(4))**

Lo Que Usted Debe Hacer Si Cree Que Haya Un Error O Problema:

Si cree que haya un error o problema con su envío de dinero:

- Llámenos a [inserte número de teléfono][; o]
- Escribanos a [inserte dirección][; o]
- [Mándenos un e-mail a [inserte dirección de correo electrónico].

Debe contactarnos dentro de 180 días de la fecha que se le prometió que los fondos estarían disponibles al destinatario. Cuando se comunique con nosotros, por favor provee la siguiente información:

- (1) Su nombre y dirección [o número de teléfono];
- (2) El error o problema con su envío de dinero, y porque cree que haya un error o problema;
- (3) El nombre del destinatario, y si lo sabe, su número de teléfono o dirección; [y]
- (4) El monto a enviar en dólares; [y]
- (5) El código de confirmación o el número de la transacción.]

Nosotros determinaremos si haya un error dentro de 90 días después de usted nos contacta y corrigiéremos el error rápidamente. Le diremos los resultados dentro de tres días hábiles después de terminar nuestra investigación. Si decidimos que no había un error, le mandaremos a usted una explicación escrita. Puede pedir copias de los documentos que usamos en nuestra investigación.

Lo Que Usted Debe Hacer Si Quiere Cancelar Un Envío De Dinero:

Tiene el derecho de cancelar un envío de dinero y obtener un reembolso de todo el dinero, incluyendo tarifas o gastos que usted nos pagó. Para cancelar, debe contactarnos al [número de teléfono o dirección de correo electrónico] que se encuentra arriba dentro de un día hábil del pago para el envío de dinero.

Cuando nos contacte, debe proveernos con información que nos ayudará a identificar el envío de dinero que quiere cancelar, incluso la cantidad del envío y el lugar donde fue enviado. Le reembolsamos su dinero dentro de tres días hábiles de su petición de cancelar a no ser que los fondos han sido retirados o depositados en la cuenta del destinatario.