**A-41 – Model Form for Error Resolution and Cancellation Disclosures (Long) – Spanish (§ 1005.31(b)(4))**

Lo que usted debe hacer si cree que hay un error o problema:

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

- Llámenos a [inserte número de teléfono][; o]
- Escríbanos a [inserte dirección][; o]
- [Envíenos un correo electrónico a [inserte dirección de correo electrónico].

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

(1) Su nombre y dirección [o número de teléfono];

(2) El error o problema con su envío de dinero, y por qué cree que hay un error o problema;

(3) El nombre del destinatario, y si lo sabe, su número de teléfono o dirección; [y]

(4) El monto del envío en dólares; [y

(5) El código de confirmación o el número de la transacción.]

Nosotros determinaremos si ocurrió un error dentro de 90 días después de que usted nos contacte y lo corregiremos rápidamente. Le diremos los resultados dentro de tres días hábiles después de terminar nuestra investigación. Si decidimos que no hubo un error, le enviaremos a usted una explicación escrita. Usted 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 30 minutos de haber realizado el pago para el envío de dinero.

Cuando nos contacte, debe proveernos información que nos ayudará a identificar el envío de dinero que quiere cancelar, incluyendo la cantidad del envío y el lugar adonde fue enviado. Le reembolsaremos su dinero dentro de tres días hábiles de su petición de cancelar, a no ser que los fondos hayan sido recogidos o depositados en la cuenta del destinatario.