

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE DOLAREROS S.A.C.**

Al registrarte y hacer uso de nuestros servicios, aceptas todas las condiciones de este Acuerdo. Revisa esta información importante detalladamente antes de usar nuestros servicios.

Dolareros se reserva el derecho a modificar sus Términos y Condiciones de forma unilateral mediante la publicación de una nueva versión en el sitio web de la Empresa. De modificarse en aspectos sustanciales, Dolareros te notificará sobre ello por correo electrónico.

### **¿Quiénes somos?**

Dolareros es una plataforma de cambio de divisas en línea, con domicilio fiscal en Jiron Manuel Candamo 820, distrito de Lince, provincia y departamento de Lima, Perú.

Estamos inscritos en el [Registro de Empresas y Personas de efectúan Operaciones Financieras o de Cambio de Moneda](#) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

### **USO DE NUESTRA PLATAFORMA**

#### **¿Qué obligaciones tengo como usuario?**

Para hacer uso de nuestros servicios, debes ser mayor de 18 años de edad y tener una cuenta bancaria en Soles (S/) y/o en Dólares (USD) en un banco en el Perú. La cuenta registrada en Dolareros será de uso personal e intransferible.

En caso te pidamos información adicional a fin de verificar tu identidad, deberás cumplir con brindarnos dicha información y asegurarte que los datos que nos proporciones sean correctos y actuales.

Dolareros podría rechazar a cualquier nuevo usuario o transferencia a discreción y sin expresión de causa ante la sospecha de que se estén utilizando nuestras plataformas para realizar operaciones fraudulentas y/o delictivas.

De igual manera, Dolareros se encuentra facultado para dar de baja cuentas a discreción, ante la sospecha de que estén siendo empleadas para la ejecución de operaciones fraudulentas y/o actos delictivos.

Una vez que Dolareros haya realizado la transacción, ésta no podrá revertirse y la Empresa no se responsabilizará en ningún caso por cualquier daño o pérdida sufrida por el usuario como consecuencia de la negligencia de éste al momento de ingresar los datos que solicitamos.

El usuario se obliga a no utilizar los servicios de Dolareros para cualquier fin o actividad ilegal. En ese sentido, Dolareros se reserva el derecho a investigar y/o reportar cualquier actividad sospechosa o ilegal a la autoridad pertinente, y brindarle cualquier información que requieran, incluyendo los datos personales del usuario. De igual forma, Dolareros podrá dar seguimiento a aquellos casos que tengan lugar como consecuencia de reclamos o de reportes de violaciones de los términos y condiciones.

Como usuario, te comprometes a observar y respetar los parámetros del servicio, evitando utilizar una cuenta bancaria distinta a la registrada, ingresar información falsa u otros actos similares que afecten directa o indirectamente la calidad del servicio brindado por Dolareros.

### ¿Cómo creo una cuenta y verifico mi identidad?

Para poder operar a través de Dolareros, debes crear una cuenta en la plataforma a través de nuestros aplicativos en IOS o Android, o página web, completando la información requerida.

Durante el proceso de creación de la cuenta, Dolareros te pedirá validar tu identidad a través de validación por documento de identidad. Puedes encontrar más información sobre el proceso de validación de identidad haciendo click [aquí](#), así como información relativa al tratamiento de tus datos personales en nuestra Política de Privacidad de datos. Al hacer uso de los servicios de Dolareros, declaras y reconoces que has brindado datos ciertos y actualizados, y asumes la obligación de completar todos los procedimientos que forman parte del proceso de creación de la cuenta.

### ¿Cómo realizo una operación?

Debes enviar tus órdenes de compra desde la página web o a través de la aplicación móvil; para ello deberás brindar la siguiente información:

- Número de la cuenta bancaria en Soles o Dólares de destino (**debe ser de titularidad del mismo usuario**).
- Número de tu documento de identidad (DNI, C.E., RUC, pasaporte).
- Monto a cambiar y moneda.

Es importante señalar que la operación sólo será procesada y completada una vez que se haya confirmado y validado el abono de los fondos a las cuentas de Dolareros. La corroboración se hará con la recepción del número de operación ingresado por el usuario en la web o aplicativo.

**Recuerda que Dolareros no tiene y no te pedirá acceso a tus cuentas bancarias, por lo que para poder realizar tu operación de cambio deberás realizar la transferencia del monto que desees cambiar desde tu aplicativo de banca móvil.**

Asimismo, es responsabilidad del usuario enviar los fondos durante los 45 minutos siguientes de registrada la operación y el horario de atención de la Empresa a fin de asegurar el procesamiento de la orden de compra. **Dicho horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a 22:00, y sábados de 8:00 a 14:00.**

### **¿Cómo reviso mis transacciones?**

Puedes acceder al detalle de tus operaciones realizadas y otra información relacionada a tu cuenta, dando click en la pestaña “Mis operaciones”, ingresado a su cuenta personal.

### **¿Puedo cancelar mi operación?**

Sí. Puedes cancelar tu operación sin costo alguno en cualquier momento siempre y cuando no hayas transferido los fondos a las cuentas de Dolareros. Una vez realizada la transferencia, podrás pedir la cancelación de tu operación siempre y cuando ésta aún no haya sido procesada y no se haya abonado el monto a tu cuenta; de lo contrario quedarás sujeto a asumir los gastos generados.

### **¿Cuánto tiempo toma realizar una operación?**

Todas las solicitudes de operación recibidas dentro del horario de atención, y en días útiles se procesarán a partir del momento en recibamos la suma a cambiar. Una vez recibida, el tiempo para que nosotros ejecutemos el cambio será alrededor de 15 minutos.

Dolareros no influye en las operaciones que los bancos realizan, por ende, no se hace responsable por la tardanza en el envío de los fondos por parte del banco o bancos.

Dicho lo anterior, cabe señalar que la Empresa monitorea continuamente sus cuentas bancarias, y asume la obligación de completar tu operación, y notificar al respecto siempre y cuando sean recibidas antes de las 22:00 horas de un día útil. Si Dolareros recibiera los fondos pasada dicha hora, la operación será completada al siguiente día útil.

Las solicitudes de operación recibidas durante un día no hábil también serán procesadas al siguiente día útil.

Es importante destacar que los tiempos mencionados anteriormente se encuentran sujetos a variaciones que podrían ser ocasionadas por verificaciones de seguridad adicionales en función a la suma a cambiar y/o disponibilidad de las plataformas bancarias utilizadas.

Estas condiciones son completamente ajenas a Dolareros y podrían retrasar el procesamiento de las operaciones.

### **¿Cómo transfiero mi dinero a las cuentas de Dolareros?**

Dolareros recibirá los fondos en sus cuentas a través de transferencias bancarias y, por

esta misma vía, transferirá dichos fondos a la cuenta señalada por el usuario. **Es importante recalcar que la cuenta de destino de los fondos debe ser de titularidad del mismo usuario o perfil que crea la cuenta. Dolareros no realiza transferencias a cuentas de terceros.**

**Asimismo, el usuario se compromete a realizar la transferencia de los fondos desde su cuenta bancaria, sin la intervención de cualquier tercero que pueda servir como intermediario.**

### **¿Dolareros tiene más de una cuenta bancaria?**

Sí. El usuario reconoce y asume la responsabilidad de verificar la cuenta de destino a la que le transfiere los fondos a Dolareros, para ello debe tener en consideración que tenemos cuentas en Soles y en Dólares, y que una difiere de la otra.

Dolareros no se responsabiliza de ninguna manera por la negligencia del usuario en este aspecto.

### **¿Existen restricciones a las transferencias?**

Sí. Dolareros se reserva el derecho, a (i) rechazar una transferencia de dinero solicitada sin justificación alguna; (ii) limitar el monto de las operaciones; (iii) solicitar información adicional para efectuar la transferencia de dinero; o (iv) tomar medidas razonables en relación a la transferencia de dinero a fin de cumplir con las leyes y normativa aplicables.

### **¿Dolareros realiza transferencias a cuentas de terceros?**

**Dolareros no realiza transferencias a cuentas de terceros.** Es decir, todas las operaciones efectuadas a través de las plataformas de Dolareros sólo podrán ser ejecutadas entre cuentas del mismo usuario.

### **¿Cómo sé si ocurre un error en la transferencia?**

En caso notes un error en el monto enviado o recibido como consecuencia del uso de nuestros servicios, comunícate inmediatamente con la empresa al correo electrónico [support@dolareros.com](mailto:support@dolareros.com).

De igual manera, si adviertes que has recibido montos distintos a los especificados en tu solicitud de operación, ponte en contacto con nosotros inmediatamente para poder realizar las gestiones necesarias para regularizar tu operación.

Ocurre un error cuando el usuario o Dolareros transfieren un monto distinto al acordado en la web o aplicativo (IOS o Android). Al ocurrir dicho error, se debe definir si el saldo excedente o deficiente es a favor del usuario o de Dolareros.

Tanto el usuario, como Dolareros se comprometen a transferir la cantidad necesaria para cumplir con lo acordado en la web o aplicativo (IOS o Android). En caso ocurra un error en la transferencia por parte del usuario que perjudique a la Empresa, el usuario se obliga a

reintegrar el monto diferencial a las cuentas que mantiene Dolareros en un plazo no mayor a 15 días calendario contados a partir de la realización de la operación.

Si el usuario incumple con esta obligación, Dolareros se encontrará facultada a tomar las medidas que sean necesarias para recuperar el saldo a favor suyo. Mientras este saldo será considerado y tratado como una deuda a favor nuestro. Para cualquier comunicación o consulta sobre errores en las transferencias puedes comunicarte al correo [support@dolareros.com](mailto:support@dolareros.com).

### **¿Puedo realizar transferencias a otras plazas?**

Si, únicamente puedes hacer transferencias a otras regiones del Perú usando los bancos que tengan este convenio sin cobro de comisiones como BCP y BBVA.

### **¿Dolareros podría rechazar una transferencia?**

Dolareros puede rechazar una operación en caso no podamos validar el nombre del usuario con los datos asociados a la cuenta que recibirá la transferencia. En este caso, el usuario será responsable de asumir los costos que la transferencia de los fondos de vuelta pueda generar.

## **Tipo de cambio**

### **¿Cuánto tiempo de vigencia tiene el tipo de cambio?**

El tipo de cambio al momento de la transacción de la orden de compra, tendrá vigencia de 5 minutos desde el momento en que inicias tu operación. En este lapso de tiempo deberás transferir el monto a cambiar a la cuenta indicada por Dolareros para ser procesada.

Si la transacción no es completada dentro de los 45 minutos de creada la operación, Dolareros procederá a la anulación de la operación.

### **¿Cómo funciona el tipo de cambio preferencial?**

Puedes acceder a un tipo de cambio preferencial si cambias montos mayores a S/30,000 o \$10,000. Para ello, es necesario que te comuniques con nosotros por medio del boton de ayuda que aparece en la web y aplicativos móviles.

Por este medio recibirás un cupón el cual tendrá vigencia 45min para que puedas realizar tu cambio.

Dependiendo del monto que vayas a cambiar, podría ser necesario que tengas que acercarte a la agencia de tu banco para poder realizar la transferencia a nuestras cuentas. Para estos casos te sugerimos tener en cuenta los tiempos señalados arriba para poder conservar tu tipo de cambio preferencial y evitar que se archive la operación y tengas que realizar una nueva cotización.

## **TÉRMINOS GENERALES**

### **¿Dolareros cobra comisión por las operaciones de cambio?**

No cobramos ninguna comisión por el uso de nuestra plataforma. No obstante, podrían generarse cargos adicionales por cancelación de operaciones según lo señalado en este documento.

### **¿Qué cargos adicionales podrían generarse?**

Los cargos adicionales son aquellos asociados a transferencias rechazadas o operaciones canceladas luego de la transferencia inicial de los fondos a las cuentas de Dolareros.

### **¿Cómo uso mi cupón de descuento?**

Una vez que obtengas tu cupón de descuento debes ingresarlo en el espacio “Ingresa cupón” debajo de la calculadora, en el aplicativo o web. Al presionar “Aplicar” podrás acceder a un tipo de cambio mejorado en tu operación.

Los cupones generalmente se entregan por ocasiones especiales o alianzas con socios comerciales estratégicos.

### **¿Dolareros emite boletas y facturas electrónicas?**

Sí. Las boletas electrónicas serán emitidas a los usuarios que estén registrados como personas naturales y las facturas a los usuarios registrados como personas jurídicas.

La respectiva boleta y/o factura será emitida hacia el perfil que ejecute la operación, sea persona natural o persona jurídica.

Por normativa de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), las operaciones de cambio de divisas están exentas del pago de IGV, es decir, no existe un cobro adicional por concepto de IGV.

### **¿Cómo presento un reclamo?**

Estamos comprometidos con brindarte los estándares más altos en nuestro servicio. Sin embargo, siempre podemos mejorar. Si tienes un reclamo sobre nuestros servicios puedes encontrar nuestro libro de reclamaciones virtual en [www.dolareros.com](http://www.dolareros.com) o escribimos a [support@dolareros.com](mailto:support@dolareros.com).

## **Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)**

Al hacer uso de los servicios de Dolareros declaras y garantizas que en todo momento realizaras tus operaciones observando todas las leyes anticorrupción y las normas relativas a la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (Leyes PLAFT), y que todos los recursos que utilices para ejecutar tus operaciones conforme a los presentes Términos y Condiciones provienen de fuentes lícitas

## **Ley y Jurisdicción**

La provisión del servicio y la resolución de cualquier reclamo, disputa o controversia que pueda surgir como consecuencia del mismo en los términos que se señalan en el Acuerdo se regirán por la ley peruana.

## **Cambios en los términos**

Como se menciona en la introducción de este documento, Dolareros tiene la facultad de cambiar los términos y condiciones de uso unilateralmente y/o cuando la Ley lo requiera. Asimismo, de ser requerido por Ley, publicaremos un aviso sobre ello en nuestra web. Por otro lado, cuando no lo requiera la Ley o cuando sea necesario un cambio inmediato por cuestiones de seguridad, Dolareros podría no realizar dicho aviso.

Al continuar utilizando los servicios luego de dicho cambio, el usuario acepta las modificaciones realizadas a partir de la fecha de publicación o realización de dichos cambios.

## **Privacidad de datos**

Dolareros se compromete a proteger tu privacidad, almacenando de forma encriptada tus contraseñas en los servidores de la empresa.

Toda la información sensible entre tu navegador y Dolareros se transfiere de forma encriptada utilizando SSL, por lo que debes asegurarte que tu navegador reconozca y valide el certificado de [www.dolareros.com](http://www.dolareros.com).

Para mayor información puedes revisar nuestra Política de Privacidad de Datos.