

## Prepaid Financial Services

### Prepaid Mastercard®

## Términos y Condiciones

**Válido a de abril 2018**

**INFORMACIÓN IMPORTANTE:** Estos términos y condiciones (el “Acuerdo”) rigen el uso de los Servicios de Pago definidos en la Cláusula 1 proporcionados por Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT cuyos datos se recogen en la Cláusula 2 (“nosotros”, “nuestro”), a cualquier persona cuya solicitud sea aprobada (“Cliente”, “usted”, “suyo”). Las palabras que comienzan con una letra mayúscula tiene el significado que se les atribuye bien cuando aparezcan por primera vez en este Acuerdo o bien en la Cláusula 1. Este Acuerdo incluye los términos de nuestra “Política de Privacidad”.

Mediante la activación de su Tarjeta, usted reconoce que ha leído y comprendido los términos de este Acuerdo (cuya copia puede descargarse y almacenar en cualquier momento). Este Acuerdo entrará en vigor en ese momento y se extenderá hasta su cancelación conforme a la Cláusula 10 o se resolverá de conformidad con la Cláusula 12. Nos reservamos el derecho a modificar este Acuerdo con un preaviso de 2 meses en cumplimiento de la Cláusula 18. De hacerlo, usted podrá resolver este Acuerdo de forma inmediata y sin cargo antes de la entrada en vigor de los cambios propuestos, de lo contrario, una vez venza dicho plazo de 2 meses se considerará que estos cambios han sido aceptados. En cualquier caso, usted acepta las variaciones de los Tipos de Cambio que podrán aplicarse inmediatamente así como el tipo ofrecido por el Servicio de Pago en el momento de la Transacción en cuestión. **Por favor, lea atentamente también las condiciones de reembolso incluyendo cualquier cargo por cualquier reembolso recogido en la Cláusula 11 antes de activar su Tarjeta.**

Nos comunicaremos con usted en español (el idioma en el que se ha firmado este Acuerdo con usted a la hora de registrar su Cuenta). La información clave relacionada con sus Transacciones se le enviará a la dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado y/o que aparezca en su Cuenta. Usted podrá acceder, descargar e imprimir esta información en cualquier momento accediendo a su Cuenta. Además, usted acepta el envío de notificaciones o cualquier otra información en cualquier momento a través de su Cuenta, mediante el correo electrónico que nos proporcionó, por correo postal a su dirección física, por teléfono o por mensaje de texto. Las notificaciones enviadas por correo

electrónico o mensajes de texto se considerarán entregadas 24 horas después del envío del correo electrónico salvo que el remitente reciba una notificación de que el correo electrónico no es válido. Las notificaciones enviadas por correo certificado se considerarán recibidas tres días después de la fecha del envío. Usted podrá ponerse en contacto con nosotros según se especifica en la Cláusula 2.

Usted podrá solicitar una copia de cualquier solicitud de divulgación (incluyendo este Acuerdo) por nuestra parte a través de los datos de contacto proporcionados en la Cláusula 2 y se lo haremos llegar en un formato que le permita guardarla de manera accesible para su futura referencia por un periodo de tiempo apropiado con fines informativos y que permita la reproducción sin alteraciones de la información almacenada a través, por ejemplo, de nuestra página web, su Cuenta o por email.

## **1. Definiciones e interpretación**

Si en este documento empleamos palabras que comienzan con mayúsculas, significa que dicha palabra ha sido definida en este apartado de "Definiciones e Interpretación".

### **"Cuenta"**

**o "E-Wallet"** Una cuenta de datos de nuestro sistema en la que registramos el saldo disponible, los datos de la Transacción y cualquier otra información en cada momento;

**"Cargo por cierre de cuenta"** Tiene el significado atribuido en el anexo "Esquema de Cargos y Límites";

### **"Servicios de Información de cuenta"**

Se refiere al servicio online que proporciona información consolidada sobre una o más cuentas de pago del usuario del sistema de pago con otro proveedor de servicios de pago o con más de un proveedor de servicios de pago;

**"Proveedor de Servicio de Información de Cuenta" O "AISP"** El proveedor de Servicios de Información de Cuenta;

**"Titular adicional"** Cuando corresponda, una persona titular de una tarjeta secundaria;

**"Tipo de cambio Aplicable"** El tipo de cambio disponible en nuestra Web: [//prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates](http://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates).

**"Cajero"** Un cajero automático es un dispositivo electrónico de telecomunicaciones que permite al Consumidor realizar transacciones financieras, especialmente la retirada de efectivo sin necesidad de contar con un cajero físico o empleado de banco;

<b>“Persona autorizada”</b>	Se refiere a cualquier persona a quien usted autorice para acceder a su Cuenta;
<b>"Saldo disponible"</b>	La cantidad de dinero electrónico emitido por nosotros no gastado aún por usted;
<b>“Día Laborable”</b>	De Lunes a Viernes desde las 0900am hasta las 1700pm GMT sin incluir días festivos y fiestas nacionales en España;
<b>"Tarjeta"</b>	Una tarjeta de débito prepago de Mastercard emitida por nosotros y vinculada a su Cuenta que puede usarse para gastar su Saldo Disponible allí donde se acepte Mastercard;
<b>“Cargo por Sustitución de Tarjeta”</b>	Tiene el significado atribuido en el adjunto “Esquema de Cargos y Límites”;
<b>"Régimen de La Tarjeta"</b>	El operador del régimen de pagos conforme al que se emite cada Tarjeta;
<b>“Due Diligence Del Cliente”</b>	El proceso que tenemos que llevar a cabo para verificar la identidad de nuestros Clientes;
<b>“Cuenta de Fondos del Cliente”</b>	La cuenta bancaria segregada en donde tenemos los fondos correspondientes a su Saldo Disponible de acuerdo con las disposiciones de garantía de la Normativa de Dinero Electrónico de 2011;
<b>“Domiciliación Bancaria”</b>	Un método de pago automático establecido entre usted y nosotros para enviar pagos a organizaciones de acuerdo con un mandato de domiciliación bancaria proporcionado por usted a dicha organización que gestiona la frecuencia y la cantidad de cada pago;
<b>“Dinero electrónico”</b>	El valor monetario emitido por nosotros a su Cuenta en el momento de la recepción de fondos en su nombre en la Cuenta de Fondos del Cliente equivalente a la cantidad de fondos recibidos;
<b>“Espacio Económico Europeo” o “EEE”</b>	Se refiere a los estados miembros de la Unión Europea (“UE”) así como a Islandia, Liechtenstein y Noruega.
<b>“Cargos”</b>	Los cargos que tendrá que abonar usted por los Servicios de Pago especificados en el anexo “Esquema de Cargos y Límites”;
<b>“IBAN”</b>	Se refiere al Número Internacional de Cuenta Bancaria como forma de identificación de las Cuentas bancarias para la realización de pagos internacionales;

<b>“Cargo por Reembolso Tardío”</b>	Tiene el significado que se le atribuye en el anexo “Esquema de Cargos y Límites”;
<b>"Comercio"</b>	Un comercio que acepta el pago por la venta de bienes y servicios.
<b>“Pago”</b>	Se refiere al pago de bienes y servicios usando la Tarjeta.
<b>“Servicio de Inicio De Pago”</b>	Se refiere al servicio online para iniciar una solicitud de pago a petición del usuario del servicio de pago con respecto a una cuenta de pago con otro proveedor de servicios de pago;
<b>“Proveedor de Servicio De Iniciación de Pago” o (“PISP”)</b>	Es un proveedor de servicios de pago que proporciona un Servicio de Iniciación de Pago;
<b>"Servicios de Pago"</b>	Se refiere a los servicios proporcionados por nuestra parte bajo este Acuerdo, incluyendo la emisión de Tarjetas, Cuentas e IBAN y excluyendo Transacciones;
<b>“IBAN de PFS”</b>	Se refiere al IBAN virtual emitido por nuestro proveedor de servicios bancarios que atribuimos a su Tarjeta o a su Cuenta que puede utilizar usted u otros para Domiciliaciones Bancarias o para los fines de realizar Transferencias SEPA de fondos que resultarán en un crédito de los fondos relevantes a su Cuenta.
<b>"Tarjeta Secundaria"</b>	Cuando corresponda, cualquier Tarjeta adicional, emitida a un Cliente o Persona Autorizada;
<b>“Transferencia SEPA”</b>	Un línea disponible únicamente para las Cuentas registradas en España por la que se nos indica que mandemos Euros a una cuenta bancaria en cualquier lugar dentro de la Zona Única de Pagos en Euros (“SEPA”) indicando el IBAN de los beneficiarios de los fondos.
<b>“Due Diligence Simplificada”</b>	Se refiere a una forma menos estricta de Due Diligence del Cliente que proporciona límites más bajos para Cuentas y Tarjetas.
<b>"Transacción"</b>	Una Domiciliación bancaria, Transferencia o Transferencia SEPA;
<b>“Transferencia”</b>	Una transferencia de dinero electrónico desde una Cuenta a otra.
<b>“Tarjeta Virtual”</b>	Un número de tarjeta emitido por nosotros para realizar un pago único sin emitir ninguna tarjeta física correspondiente.

## **2. Información de contacto y regulatoria**

- 2.1. Su Tarjeta o Cuenta puede gestionarse online en [www.prepaidfinancialservices.com](http://www.prepaidfinancialservices.com) o mediante el correo electrónico [info@prepaidfinancialservices.com](mailto:info@prepaidfinancialservices.com) o teléfono +44 (0) 207 125 0321. Para notificar la pérdida o robo de su Tarjeta, póngase por favor en contacto con +44 (0) 207 125 0321 o el correo electrónico [info@prepaidfinancialservices.com](mailto:info@prepaidfinancialservices.com).
- 2.2. El emisor de su Tarjeta Prepaid Mastercard y proveedor de los Servicios de Pago es Prepaid Financial Services Limited (PFS). PFS es una sociedad registrada en Inglaterra y Gales cuyo número de registro es el 6337638 y con sede social en 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT.
- 2.3. PFS está autorizado y regulado como un emisor de dinero electrónico por la Autoridad de Conducta Financiera con número de registro 900036. Los detalles de la licencia de autorización de PFS por parte de la Autoridad de Conducta Financiera están disponible en el registro público en: [https://register.fca.org.uk/ShPo\\_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM](https://register.fca.org.uk/ShPo_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM).
- 2.4. Prepaid Financial Services Limited actúa como el emisor del programa.
- 2.5. Prepaid Financial Services Limited tiene licencia como miembro principal del Programa Mastercard. Mastercard es una marca registrada de Mastercard International Incorporated.

## **3. Tipo de Servicio, Elegibilidad y Acceso a la Cuenta**

- 3.1. Su Tarjeta no es una tarjeta de crédito ni está emitida por un banco. Independientemente del tipo de Tarjeta(s) que tenga, usted contará únicamente con una Cuenta en la que tendrá su Saldo Disponible.
- 3.2. Es posible que sus Servicios de Pago no se activen hasta que hayamos recibido la información solicitada de manera que podamos identificarle y cumplir con los requisitos de Due Diligence del Cliente de aplicación. Llevaremos un registro de dicha información y documentos de conformidad con toda la normativa regulatoria y legal correspondiente.
- 3.3. La referencia a una divisa (por ejemplo Euros € o Libra Esterlina £) se referirá a dicha cantidad o al equivalente en moneda local en la que se denomina su Tarjeta.
- 3.4. Cualquier Transacción de su Tarjeta en una moneda distinta de aquella en la que se denomina su Tarjeta, requerirá una conversión de divisas empleando el Tipo de Cambio Aplicable.
- 3.5. El Saldo Disponible de su Tarjeta y/o Cuenta no generará intereses.
- 3.6. Los Servicios de Pago son servicios de pago prepagados y no son ni un crédito ni un producto bancario y por tanto usted deberá asegurarse de que tiene suficiente Saldo Disponible en cada momento para abonar sus Transacciones y Cargos Aplicables. Si por cualquier motivo, se procesara una Transacción y la cantidad de la misma excediera el Saldo Disponible, usted deberá abonarnos la cantidad correspondiente a dicho exceso inmediatamente y nosotros estaremos facultados para bloquear cualquier Transacción posterior o ya existente.
- 3.7. Este Acuerdo no le otorga ningún derecho sobre los Regímenes de Tarjetas, sus filiales o cualquier tercero.
- 3.8. Únicamente las personas mayores de 18 años tendrán derecho a registrarse para recibir los Servicios de Pago.
- 3.9. Cada vez que usted intente acceder a su Cuenta, le solicitaremos las Claves de Acceso (tal y como se define en la Cláusula 8). Siempre que las Claves de Acceso sean las correctas, asumiremos que usted es la persona que da las instrucciones y realiza las Transacciones y por

tanto usted será el responsable de las mismas salvo en la medida de lo establecido en la Cláusula 8. Podremos rechazar llevar a cabo cualquier instrucción que consideremos: (i) poco clara; (ii) no dada por usted; o (iii) que pueda conllevar un incumplimiento legal o de cualquier otra obligación; o si creemos que el Servicio de Pago está siendo utilizado para fines ilegales.

- 3.10. Haremos todo lo razonablemente posible para evitar el acceso no autorizado a la Cuenta. Siempre que no haya incumplido otros términos contenidos en la Cláusula 3 o Cláusula 8, aceptaremos la responsabilidad por cualquier pérdida o daño provocado a su persona que se derive directamente de un acceso no autorizado a la Cuenta de conformidad con las Cláusulas 14 y 15 de este Acuerdo.

#### **4. Límites de Servicio, Domiciliación Bancaria, Transferencias y Pagos de Transferencias SEPA (Reino Unido únicamente)**

- 4.1 Se podrán restringir transacciones por tipo de Cuenta o de Tarjeta, patrones de uso individual o perfiles de riesgo. Las Tarjetas se emitirán de acuerdo con los límites y condiciones regulatorias. Los límites relativos al uso de las Tarjetas están disponibles en el anexo “Esquema de Cargos y Límites” y en nuestra página web. Por motivos relativos a la lucha contra el blanqueo de capitales y fraude, nos reservamos el derecho a cambiar las restricciones de pago específicas (incluyendo aquellas aquí recogidas y publicadas) sin notificación previa y en la medida necesaria para cumplir con las obligaciones regulatorias.
- 4.2 Las Due Diligence Simplificadas pueden restringirse al acceso a cajeros nacionales así como a reducidos límites de cargos máximos anuales y límites restringidos de retirada anuales. Estos límites pueden ir sujetos a cada Régimen y a requisitos regulatorios.
- 4.3 Usted podrá realizar una Transferencia a otra Cuenta entrando en la suya y siguiendo las instrucciones correspondientes.
- 4.4 Cuando envíe los fondos a la Cuenta que tiene con nosotros, le recomendamos que tanto usted como otros ordenantes, realicen una Transferencia SEPA empleando el IBAN de PFS.
- 4.5 No seremos responsables del proceso de pago ni de los cargos asociados al banco(s) y/o bancos intermediarios para procesar los pagos que usted nos realice. Cualquier cargo cargado por terceros, no limitado a la recepción, procesamiento o crédito de un pago por su parte será deducido antes de concederle el crédito por el balance restante.
- 4.6 Usted será responsable de verificar y confirmar los datos de pago y los cargos antes de realizar un pago a nosotros o a su Cuenta.
- 4.7 Cuando sea posible, usted podrá indicar a otras organizaciones que realicen Domiciliaciones Bancarias regulares desde su Cuenta. Usted será responsable de garantizar que se proporcionan los datos correctos con el fin de crear dichas Domiciliaciones Bancarias. Usted tendrá que asegurarse siempre de que tiene el Saldo Disponible Suficiente para que se puedan retirar los fondos de su Cuenta. Usted será responsable de verificar los términos y condiciones proporcionados por parte de la organización beneficiaria de los pagos por Domiciliación Bancaria.
- 4.8 Usted podrá incurrir en costes por las Domiciliaciones Bancarias no abonadas en caso de no contar con el Saldo Disponible suficiente para pagar cualquier solicitud entrante por Domiciliación Bancaria.
- 4.9 Usted acepta la responsabilidad de cancelar cualquier Domiciliación Bancaria de su cuenta con el emisor directamente. Ni PFS ni XXX podrá hacer esto en su nombre ni podrá aceptar ninguna

responsabilidad por cualquier pérdida debido a su incapacidad para cancelar cualquier Domiciliación Bancaria.

- 4.10 PFS abonará los pagos recibidos a su Cuenta al menos una vez al día y antes de que termine el Día Hábil. Las cantidades recibidas tras el plazo límite se procesarán el siguiente Día Hábil y PFS quedará exento de cualquier responsabilidad a este respecto.
- 4.11 Podremos solicitar que nos proporcione pruebas del origen de los fondos con el fin de cumplir con nuestros requisitos reguladores en cuyo caso usted acepta proporcionar dicha evidencia inmediatamente. Usted declara y garantiza que las pruebas que nos proporcione estarán actualizadas y serán exhaustivas y exactas.
- 4.12 Cuando sea posible, podrá cambiar su PIN en los cajeros automáticos indicados sujeto a un Coste.
- 4.13 Cuando sea posible, se le podrá pedir que instruya a las empresas a programar Transferencias SEPA regulares desde la Cuenta registrada y emitida en Reino Unido. Usted será responsable de garantizar que se proporcionen los detalles correctos con el fin de establecer las Transferencias SEPA. Usted tendrá que garantizar en todo momento que cuenta con el Saldo Disponible suficiente en su Cuenta para realizar el cargo de los fondos. Usted será responsable de verificar los términos y condiciones que le ha remitido el ordenante de la Transferencia SEPA. PFS se reservan el derecho a rechazar o no llevar a cabo cualquier instrucción de Transferencia SEPA que usted solicite.
- 4.14 Usted podrá incurrir en gastos por las Transferencias SEPA no abonadas en caso de que no haya suficientes fondos en su Cuenta para abonar una solicitud entrante de Transferencia SEPA.

## **5. Uso de los Servicios de Pago**

- 5.1. Usted podrá acceder a la información de su Cuenta accediendo a la misma a través de la Web. Aquí usted podrá ver los detalles de sus Transacciones, incluyendo fechas, divisas, cargos y tipos de cambio aplicados. Esta información estará disponible en cualquier momento y podrá almacenarse y reproducirse según sea necesario.
- 5.2. Usted podrá hacer uso de los Servicios de Pago hasta la cantidad del Saldo Disponible para las Transacciones.
- 5.3. Si el Saldo Disponible fuera insuficiente para hacer frente a un Pago, algunos Comercios no le permitirán combinar el uso de una Tarjeta y una Cuenta con otros métodos de pago.
- 5.4. El valor de cada Transacción y el importe de cualquier Cargo a abonar por su parte a la luz de este Acuerdo se deducirán del Saldo Disponible.
- 5.5. Una vez autorizada una Transacción, usted no podrá retirar (ni revocar) la correspondiente orden de pago una vez recibida, salvo para las Domiciliaciones Bancarias, para las que usted podrá revocar las órdenes de pago hasta el final del Día Hábil anterior al día acordado para el cargo de los fondos (ver Cláusula 5.6). Se considerará que una Transacción se ha recibido en el momento en el que usted autorice la Transacción de la siguiente manera:
  - i. Para Pagos y Transacciones en cajeros, en el momento en el que recibamos la orden de pago de la Transacción con el comerciante, comprador u operador del cajero, y
  - ii. Una orden de pago para una Transferencia o Transferencia SEPA emitida y recibida por nosotros en el momento de que usted la ordene a través de su Cuenta;
  - iii. Una solicitud de Domiciliación Bancaria se considera recibida en el día acordado (si este día no fuera un Día Hábil, se considerará que se ha recibido en el siguiente Día Hábil).

- 5.6. Cualquier Domiciliación Bancaria continuará en vigor hasta la revocación por su parte al menos hasta el final del Día Hábil anterior a la última fecha de ejecución de la Domiciliación Bancaria. Usted acepta la responsabilidad de cancelar cualquier Domiciliación Bancaria de su Cuenta con la correspondiente organización que tenía que realizar el pago. Ni nosotros podrá hacer esto en su nombre como tampoco podrá asumir responsabilidad alguna por cualquier pérdida debido a la cancelación tardía o ausencia de cancelación de las Domiciliaciones Bancarias.
- 5.7. Cuando se acepte una revocación de un pago autorizado entre nosotros y usted, podremos aplicar un Cargo por la revocación.
- 5.8. Garantizaremos que la cantidad de una Transferencia SEPA se pague al proveedor de servicios de pago del beneficiario al final del Día Hábil posterior al momento de la recepción de su orden de pago. Si el proveedor de servicio de pago del Comercio está situado fuera de la EEE, haremos el pago efectivo tan pronto como sea posible y en cualquier caso según requieran las leyes aplicables.
- 5.9. Con el fin de protegerle a usted y a nosotros de posibles fraudes, los Comercios podrán solicitar una autorización electrónica antes de procesar cualquier pago. Si un Comercio no fuera capaz de obtener una autorización electrónica, éste podrá no proceder a la autorización del Pago.
- 5.10. Nosotros podremos rechazar la autorización de cualquier uso de los Servicios de Pago que pueda incumplir estos términos y condiciones o si contamos con motivos suficientes para sospechar que usted o un tercero ha cometido o planea cometer un fraude o cualquier uso ilegal o no permitido de los Servicios de Pago.
- 5.11. Su capacidad de uso o acceso a los Servicios de Pago podrá en ocasiones verse interrumpido por ejemplo, si necesitamos llevar a cabo labores de mantenimiento de nuestro Sistema. Por favor, contacte con Atención al Cliente a través de nuestra Web para informarnos de cualquier problema que pueda estar experimentando en el uso de su Tarjeta o Cuenta y haremos nuestros mejores esfuerzos para resolverlo.
- 5.12. Cuando corresponda, usted podrá solicitarnos 3 Tarjetas Secundarias para ser utilizadas por los Titulares Adicionales de su Cuenta. Los Titulares Adicionales, de los que usted es legalmente responsable, deberán ser mayores de 13 años. Todos los demás Titulares Adicionales deberán ser mayores de 18 años. Usted será responsable de autorizar las Transacciones que realice cada Titular Adicional de la Tarjeta Secundaria y de garantizar que el Titular Adicional cumple con las disposiciones de este Acuerdo. Usted será responsable del uso que hagan de la Tarjeta Secundaria y del pago de cualquier cantidad que carguen a su Cuenta, incluso si el Titular Adicional no cumple con las disposiciones de este Acuerdo. Nosotros no asumimos responsabilidad alguna por el uso de las Tarjetas Secundarias por parte de cualquier Titular Adicional por las Transacciones que usted no autorice. Si usted registrara y solicitara una con éxito, le enviaremos una Tarjeta Secundaria con el nombre el Titular Adicional junto con una copia de este Acuerdo, por la que le aplicaremos un Cargo por Tarjeta Adicional. A la recepción de la Tarjeta Secundaria, usted podrá dar la Tarjeta Secundaria al Titular Adicional para su uso, sujeto a:
  - i. Que usted le haga llegar una copia de este Acuerdo (empleando el consentimiento del Titular Adicional y de la Tarjeta Secundaria a los términos de este Acuerdo que será vinculante para usted y para el Titular Adicional con respecto al uso de la Tarjeta Secundaria);
  - ii. Que la Tarjeta Secundaria únicamente será usada por esa persona;
  - iii. Que usted mantenga la Cuenta y la Tarjeta a la que está asociada la Tarjeta Secundaria;

- iv. Que usted informe al Titular Adicional de que usted tiene la Tarjeta principal y sigue pudiendo hacer uso de la Cuenta;
  - v. Que nosotros obtengamos la información y documentación necesaria que nos permita cumplir con todos los requisitos aplicables a la prevención de blanqueo de capitales y Due Diligence del cliente en relación con el Titular Adicional.
- 5.13. Usted continuará siendo responsable del uso de los Servicios de Pago al igual que de cualquier Cuota o Cargo en el que incurra el Titular Adicional y usted seguirá siendo considerado el titular de los fondos ya cargados o cargados posteriormente a la Cuenta. El uso de una Tarjeta en relación con la cual se ha registrado cualquier Titular Adicional será considerado como una confirmación de que el Titular Adicional ha recibido este Acuerdo.
- 5.14. Usted así como cualquier Titular Adicional podrá solicitar la retirada de dicho Titular Adicional y en ese caso usted podrá cortar la Tarjeta Secundaria en cuestión por la mitad.
- 5.15. Usted acuerda que nosotros podremos dar información sobre su Cuenta a cualquier Titular Adicional y restringir las actividades del Titular Adicional en relación con su Cuenta.
- 5.16. Salvo que se establezca por ley, nosotros no seremos responsables, siendo usted el único responsable de cumplir y mantener su propia copia de los datos de Cuenta y sus actividades en relación con este Acuerdo. En el momento de la resolución de este Acuerdo por cualquier motivo, nosotros no tendremos obligación alguna de almacenar, guardar, informar o proporcionar de cualquier manera copias de o acceso a, los datos de la Transacción o cualquier registro, documentación o demás información relativa a cualquier Transacción o la Cuenta.
- 5.17. Usted acuerda hacer uso únicamente de los Servicios de Pago para fines legales y adherirse en todo momento a las leyes, normas y regulaciones aplicables al uso de los Servicios de Pago incluyendo los términos de este Acuerdo.
- 5.18. Usted no hará uso de los Servicios de Pago para recibir o transferir fondos en nombre de cualquier otra persona física o entidad jurídica.

## **6. Acceso por parte de Proveedores de Terceros**

- 6.1. Usted podrá autorizar el acceso de proveedores de terceros regulados (PISP o AISP) a su Cuenta online para realizar pagos u obtener información sobre los balances o Transacciones de su Tarjeta y/o Cuenta.
- 6.2. El PISPs y/o AISPs tendrá que estar adecuadamente registrado y autorizado conforme a la PSD2. Usted deberá confirmar con la autoridad reguladora del país en cuestión antes de autorizar al correspondiente PISP/AISP.
- 6.3. Cualquier consentimiento por su parte de proveedores de terceros constituye un acuerdo entre ustedes y nosotros no tendremos responsabilidad alguna por cualquier pérdida como consecuencia de dicho acuerdo.
- 6.4. Antes de dar su consentimiento, usted deberá estar satisfecho con el grado de acceso que está aprobado, con cómo se hará uso de él y a quién se le podrá proporcionar.
- 6.5. Usted deberá ser consciente de cualquier derecho a retirar el consentimiento de acceso por parte de proveedores de terceros y del proceso que éste tiene en vigor para retirar dicho acceso.
- 6.6. En la medida autorizada por la ley o normativa y sujeto a cualquier derecho a la devolución que usted pueda tener bajo este Acuerdo, entre usted y nosotros, nosotros no tenemos responsabilidad alguna sobre las acciones que el tercero correspondiente pueda tener con respecto a la suspensión o terminación del uso de sus servicios o por cualquier pérdida

resultante. Igualmente no seremos responsables ni formaremos parte de, ningún acuerdo que usted suscriba con cualquier tercero. Usted deberá asegurarse de que lee y cumple con dicho acuerdo o demás políticas aplicables y tendrá en cuenta que este Acuerdo continuará siendo de aplicación entre nosotros, incluyendo cualquier Servicio de Pago o Cargos tal y como se establece.

- 6.7. Cuando corresponda podremos denegar el acceso a su Cuenta a cualquier tercero cuando consideremos que dicho acceso representa un riesgo con respecto al blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, fraude o cualquier otra actividad delictiva. Si resultara necesario que tomemos estas acciones y cuando sea necesario, daremos los motivos para ello salvo que la ley establezca restricciones al respecto o por motivos de seguridad internos.

## **7. Condiciones de Uso en Ciertos Comercios**

- 7.1. En algunos casos, nosotros o los Comercios podremos solicitarles que tengan un Saldo Disponible superior a la cantidad de Pago. Por ejemplo, los restaurantes pueden solicitar que su Tarjeta tenga un 15% más del valor de la cuenta para permitir el cobro de la propina o de cargos por servicio que puedan añadirse por parte del restaurante o de usted.
- 7.2. En algunas circunstancias, los Comercios podrán solicitar la verificación de que su Saldo Disponible cubrirá el pago de la cantidad y se realizará un bloqueo del Saldo Disponible por dicha cantidad, como por ejemplo en los alquileres de coches. En caso de que un Comercio realice un bloqueo en su Cuenta, usted no tendrá acceso a estos fondos hasta que el Comercio complete o libere el Pago y esto podrá llevar hasta 30 días.
- 7.3. Si usted hace uso de su Tarjeta en una gasolinera automática de acuerdo con la aceptación del Comercio, su Tarjeta puede que tenga que ser autorizada previamente para una cantidad predeterminada en la divisa correspondiente. Si usted no hace uso de la autorización previa en su totalidad o si no cuenta con Saldo Disponible para obtener dicha autorización previa, es posible que la cantidad autorizada previamente se bloquee durante 30 días hasta que vuelva a estar disponible para usted.
- 7.4. Puede que algunos Comercios no acepten el pago mediante nuestros Servicios de Pago. Será responsabilidad suya la verificación de la política de cada Comercio. Nosotros no asumimos responsabilidad alguna si un Comercio se niega a aceptar el pago mediante nuestros Servicios de Pago.
- 7.5. Con respecto a cualquier conflicto que pueda surgir entre usted y un Comercio, siempre que usted sea capaz de demostrarnos que ha hecho todo lo posible por resolver dicho conflicto con el Comercio, intentaremos ayudarle en la medida en que nos resulte razonablemente posible. Podremos aplicar una comisión por el proceso de devolución tal y como se especifica en el anexo de Cargos & Límites adjunto a este documento por cualquier tipo de asistencia que le podamos proporcionar en cualquier conflicto. En caso de conflictos imposibles de resolver con el Comercio, en circunstancias en las que la Tarjeta se haya usado para el Pago, usted será responsable del Pago y tendrá que resolverlo directamente con el respectivo Comercio.

## **8. Gestionar y proteger su Cuenta**

- 8.1. Usted será responsable de salvaguardar el nombre de usuario y contraseña de su Cuenta ("**Claves de Acceso**") y el número de identificación personal de su Tarjeta ("**PIN**").

- 8.2. No comparta su PIN con nadie. Guarde su PIN en un lugar seguro y separado de su Tarjeta o de cualquier registro que exista de su número de Tarjeta y no se lo proporcione a nadie. Esto incluye:
  - i. Memorizar su PIN tan pronto como lo reciba y destruir el mail o cualquier otra comunicación autorizada empleada para hacérselo saber;
  - ii. Nunca escribir su PIN en la Tarjeta ni en nada que normalmente vaya acompañado de su Tarjeta;
  - iii. Mantener su PIN siempre en secreto incluyendo no usar el PIN si alguien más está mirando;
  - iv. No revelar su PIN a nadie.
- 8.3. El usuario de la Tarjeta(s) tendrá que firmar la banda de la Tarjeta Personalizada según la reciba.
- 8.4. Si usted olvidase su PIN deberá enviar la siguiente instrucción por SMS al +44 (0) 762 480 3759 con el <PIN> <últimos 8 dígitos de su Tarjeta > para recibir de nuevo su PIN. Por ejemplo: enviar PIN 12345678 a 00000.
- 8.5. No comparta sus Claves de Acceso con nadie salvo con la Persona Autorizada. Si revela las Claves de Acceso a una Persona Autorizada, usted será responsable del acceso, uso o uso fraudulento de la Cuenta, del incumplimiento de los términos de este Acuerdo o de la divulgación de las Claves de Acceso.
- 8.6. Los Servicios de Pago únicamente podrá ser utilizados por usted y cada uno de los Titulares Adicionales o Personas Autorizadas.
- 8.7. Usted no deberá darle la Tarjeta a ningún tercero ni permitir que otras personas hagan uso de los Servicios de Pago salvo que sean las Personas Autorizadas o los Titulares Adicionales. Usted deberá guardar la Tarjeta en un lugar seguro.
- 8.8. La incapacidad para cumplir con las Cláusulas 8.2 y/o 8.5 puede afectar a su capacidad para reclamar los daños recogidos en la Cláusula 14 en caso de que podamos demostrar que usted ha sido intencionadamente incapaz de conservar la información de forma segura o ha actuado de forma fraudulenta, intencionadamente, con un retraso indebido o por negligencia grave. En todas las demás circunstancias, su máxima responsabilidad será aquella recogida en la Cláusula 15.
- 8.9. Si usted cree que alguien más puede conocer los datos de seguridad de su Cuenta o Tarjeta, deberá ponerse en contacto con nosotros inmediatamente según la Cláusula 13.
- 8.10. Una vez haya caducado su Tarjeta (vea la Cláusula 11) o si la encontrase tras haber informado de una pérdida o un robo, usted tendrá que destruir su Tarjeta cortándola en dos por la banda magnética.

## **9. Verificación de identidad**

- 9.1. Si realiza Transacciones por Internet, algunas páginas web solicitan que introduzca su nombre y dirección. En estos casos, usted deberá proporcionar la dirección más reciente que nos haya hecho llegar como dirección de la Cuenta. La dirección de la Cuenta es también la dirección a la que enviaremos la correspondencia.
- 9.2. Usted deberá notificarnos en un plazo de 7 días cualquier cambio en la dirección de la Cuenta o cualquier otro dato de contacto. Podrá notificarnos esta información contactando con Atención al Cliente que podrá solicitarle que confirme dicha notificación por escrito. Usted será responsable de cualquier pérdida que resulte directamente de cualquier incapacidad de notificarnos dicho cambio como resultado de un retraso indebido, negligencia grave por su

parte o fraude. Necesitaremos verificar su nueva dirección de Cuenta y solicitar las correspondientes pruebas por su parte.

- 9.3. Nos reservamos el derecho a verificar en cualquier momento su identidad y dirección postal (por ejemplo, solicitando los correspondientes documentos originales) para los fines de evitar el fraude y/o el blanqueo de capitales. Además, en el momento de su solicitud o en cualquier momento en el futuro, en relación con su Cuenta, usted nos autoriza a realizar verificaciones electrónicas de su identidad directamente o empleando a terceros.

## **10. Derecho de cancelación ("Reflexión")**

Usted tiene derecho a desistir de este Acuerdo en las siguientes condiciones:

- 10.1. Una vez adquiridos los Servicios de Pago, usted tiene un plazo de "Reflexión" de 14 días desde la fecha del registro de su Cuenta para desistir de este Acuerdo y cancelar los Servicios de Pago sin penalización pero sujeto a la deducción de cualquier gasto razonable en el que nosotros hayamos incurrido en el desarrollo de cualquier parte de la provisión de servicios previa a la cancelación. Usted deberá ponerse en contacto con nosotros dentro del plazo de 14 días e informarnos de que quiere desistir del Acuerdo y tendrá que dejar de utilizar los Servicios de Pago. A continuación, cancelaremos los Servicios de Pago y devolveremos la cantidad del Saldo Disponible a su Cuenta. Sin embargo, nos reservamos el derecho a mantener el Saldo Disponible durante 30 días laborables desde la recepción de sus instrucciones antes de devolver el saldo para garantizar que se han recibido los detalles de todas las Transacciones.
- 10.2. Tras el plazo de reflexión usted podrá resolver los Servicios de Pago según se describe en la Cláusula 12.

## **11. Vencimiento y Redención**

- 11.1. Su Tarjeta tiene una fecha de vencimiento impresa (la "**Fecha de Vencimiento**"). La Tarjeta (así como cualquier Tarjeta Secundaria) y cualquier IBAN de PFS asociado a la misma no estarán activos después de la Fecha de Vencimiento y usted no podrá hacer uso de ellos tras ese momento, aunque seguirá siendo capaz de enviar y recibir fondos a y desde la Cuenta asociada a la Tarjeta.
- 11.2. Si la Tarjeta vence antes de que su Saldo Disponible se agote, podrá ponerse en contacto con Atención al Cliente para solicitar una sustitución de Tarjeta siempre que lo haga en los 14 días previos a la Fecha de Vencimiento impresa en su Tarjeta y sujeta al pago de una Comisión (cuando corresponda). Nos reservamos el derecho a emitirle una sustitución de una Tarjeta caducada incluso si no se ha solicitado. Si no ha solicitado la sustitución de la Tarjeta, no se le aplicará ninguna Comisión por sustitución de Tarjeta.
- 11.3. Si su IBAN de PFS está vinculado a su Cuenta en lugar de a su Tarjeta, entonces no vencerá cuando la Tarjeta caduque sino que estará disponible para su uso mientras la Cuenta siga estando disponible para su uso.
- 11.4. Sus fondos quedarán disponibles para su redención contactando con nosotros en cualquier momento antes de finalizar el plazo de 6 años tras la fecha en la que finalice este Acuerdo según la Cláusula 12, después de cuyo plazo el Saldo Disponible dejará de estar disponible para su redención y estaremos facultados para conservar los correspondientes fondos. Cuando el Saldo Disponible se mantenga durante más de un año después de la fecha de

resolución de este Acuerdo según la Cláusula 12, no tendremos que salvaguardar los correspondientes saldos en la Cuenta de Fondos del Cliente, pero usted podrá seguir solicitando la redención hasta 6 años. Podremos deducir del resultado del reembolso de cualquier Saldo Disponible la cantidad de cualquier Comisión por Redención Tardía.

- 11.5. Siempre que se realice la solicitud de redención en los 12 meses siguientes a la fecha en la que se termine el Acuerdo según la Cláusula 12, la redención no incurrirá en ningún Cargo por Redención Tardía. Si usted realizase una solicitud de redención después de los 12 meses posteriores a la fecha en la que se terminó el Acuerdo según la Cláusula 12, se podrá aplicar un Cargo por Cierre de Cuenta (cuando corresponda).
- 11.6. Tendremos derecho a compensar, transferir o aplicar las sumas en las Cuenta(s) o Tarjetas para la liquidación de todas, o cualquier obligación o Comisión pendiente de pago que no hayan sido abonadas o satisfechas en su momento.
- 11.7. Estaremos plenamente facultados para cerrar su Cuenta y remitir una reclamación de devolución para las Transacciones necesarias, si su Cuenta está en negativos durante más de 60 días. Si nuestra devolución se realizara con éxito, los fondos que se abonarán a su cuenta solamente podrán aplicarse a su Tarjeta o Cuenta y su Cuenta permanecerá cerrada.
- 11.8. Si su Cuenta estuviera inactiva (incluyendo sin limitación alguna la falta de acceso a la cuenta o pago de Transacciones) durante al menos 2 años consecutivos y tenga un Saldo Disponible, podremos (aunque no estaremos obligados) a notificárselo enviando un correo electrónico a su dirección de correo registrada y darle la opción de mantener su Cuenta abierta o conservando o devolviendo el Saldo Disponible. Si usted no respondiera a nuestra notificación en el plazo de treinta (30) días, cerraremos automáticamente su Cuenta e iniciaremos la Transferencia de su Saldo Disponible a la última cuenta de pago notificada por su parte (su **“Cuenta Bancaria Designada”**) o mediante cheque a la última dirección conocida.

## **12. Cierre o suspensión de su Cuenta y/o Procesamiento de Transacciones**

- 12.1. Podremos resolver este Acuerdo y su uso de los Servicios de Pago con una notificación previa de al menos 2 meses.
- 12.2. El uso de la Tarjeta y cualquier IBAN de PFS relacionado con la Tarjeta por su parte, finaliza en la Fecha de Vencimiento de acuerdo con la Cláusula 11.2.
- 12.3. Este Acuerdo y el uso por su parte de los Servicios de Pago finalizarán también cuando cese su capacidad de realizar Transacciones.
- 12.4. Podremos cerrar o suspender por el plazo que consideremos razonable, el uso por su parte de los Servicios de Pago en su totalidad o en parte en cualquier momento o el procesamiento de cualquier Transacción, si:
  - i. Existe cualquier defecto o fallo en los sistemas de procesamiento de datos;
  - ii. Creemos razonablemente que ha hecho uso o es posible que se haga uso de los Servicios de pago o, se permite que se haga uso de ellos incumpliendo este Acuerdo o cometiendo un delito;
  - iii. El Saldo Disponible tiene riesgo de fraude o uso fraudulento;
  - iv. Sospechamos que ha proporcionado información falso o confusa;
  - v. Tenemos que hacerlo por ley, por requerimiento de la policía, tribunal o cualquier autoridad regulatoria o gubernamental correspondiente;
  - vi. Resulta necesario para cumplir con nuestras obligaciones legales en relación con la lucha contra el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo;

- vii. Existe la sospecha de acceso o uso no autorizado o fraudulento de su Cuenta o que se observe que cualquiera de sus características se han visto comprometidas, incluyendo la realización no autorizada o fraudulenta de una Transacción;
  - viii. Tenemos motivos razonables para creer que usted está llevando a cabo actividades ilegales o prohibidas;
  - ix. No podemos verificar su identidad o cualquier otra información sobre usted, su Cuenta o una Transacción.
- 12.5. Si considera que se ha realizado cualquier Transacción usando su Tarjeta o IBAN de PFS tras su vencimiento o si hemos realizado cualquier acción de las recogidas en la Cláusula 12.4, usted deberá abonarnos inmediatamente dicha cantidad.
- 12.6. Cuando nos resulte posible y legal o cuando no comprometa de forma razonable las normas de seguridad, le notificaremos por email la suspensión o restricción y los motivos para ello antes de que dichas medidas tengan lugar o inmediatamente después.
- 12.7. Restableceremos su Cuenta o ejecutaremos las correspondientes Transacciones tan pronto como sea posible después de que dejen de ser aplicables o existan las razones conforme a la Cláusula 12.4.
- 12.8. Si desea cancelar los Servicios de Pago en cualquier momento, usted podrá solicitar el cierre y devolución de su Saldo Disponible por correo electrónico a nuestra dirección de la Cláusula 2 desde la dirección de correo electrónico registrada en su Cuenta. Nuestro departamento de Atención al Cliente suspenderá todo uso de sus Servicios de Pago.
- 12.9. Una vez haya recibido toda la información necesaria por su parte (incluyendo cualquier Due Diligence del Cliente) y se hayan procesado todas las Transacciones y Comisiones aplicables, le devolveremos cualquier Saldo Disponible menos cualquier Comisión o cargo que se nos tenga que abonar, siempre que:
- i. Usted no haya actuado de forma fraudulenta o con negligencia grave o de forma que dé lugar a una sospecha razonable de fraude o negligencia grave; y
  - ii. No tengamos que retener su Saldo Disponible por ley o normativa o por requerimiento policial, del tribunal o cualquier autoridad reguladora.
- 12.10. Una vez resueltos los Servicios de Pago, usted será responsable de destruir la Tarjeta que le hayamos proporcionado.
- 12.11. Si, tras la devolución del Saldo Disponible, se descubre que se han realizado Transacciones o se ha incurrido en gastos o Comisiones empleando la Tarjeta o si recibimos cualquier devolución de cualquier Transacción previa, le notificaremos la cantidad y usted deberá abonarnos inmediatamente dicha cantidad en concepto de deuda.

### **13. Pérdida o Robo de su Tarjeta o Apropiación indebida de su Cuenta**

- 13.1. Si su Tarjeta se perdiera o si cree que alguien está haciendo uso de ella, de su PIN y/o de sus Claves de Acceso sin su permiso o si su Tarjeta tiene daños o funciona mal:
- i. Deberá ponerse en contacto con nosotros tan pronto como sea posible y deberá proporcionarnos su número de Cuenta o Tarjeta y su Usuario o Contraseña al igual que cualquier otro dato identificativo aceptable de manera que podamos asegurarnos de que estamos hablando con usted; y
  - ii. Siempre que hayamos obtenido su consentimiento para cerrar la Cuenta, le proporcionaremos la Tarjeta de sustitución con una nueva Cuenta en la que se cargará la cantidad equivalente a su último Saldo Disponible.

- 13.2. Una vez se haya notificado cualquier pérdida o robo, suspenderemos los Servicios de Pago tan pronto como nos sea posible, para limitar cualquier pérdida adicional (ver Cláusula 14). Tomaremos medidas únicamente para evitar el uso no autorizado de los Servicios de Pago si usted puede proporcionarnos el número de Cuenta o de Tarjeta así como un Usuario y Contraseña y si puede proporcionarnos suficientes detalles para identificarse a sí mismo y a su Cuenta.
- 13.3. Las Tarjetas de sustitución se enviarán a la dirección de la Cuenta más reciente que tengamos registrada. La incapacidad por su parte para corregir la dirección resultará en una Comisión de sustitución de Tarjeta.
- 13.4. Si usted posteriormente encontrase o recuperase una Tarjeta que haya reportado como perdida o robada, tendrá que destruirla inmediatamente cortando por la mitad la banda magnética y el chip.
- 13.5. Usted acuerda ayudarnos a nosotros, a nuestros agentes, a las autoridades reguladoras y a la policía en caso de pérdida o robo de la tarjeta o si sospecháramos que se está haciendo mal uso de los Servicios de Pago.

**14. Responsabilidad por transacciones no autorizadas o ejecutadas de forma incorrecta**

- 14.1. De conformidad con las Cláusulas 14.2, 14.3 y 14.6 le reembolsaremos la totalidad de las Transacciones no autorizadas realizadas desde su Cuenta inmediatamente y en cualquier caso nunca más tarde del final del Día Laborable siguiente de haber observado o haber sido notificado de dicha Transacción (salvo cuando existan motivos razonables para sospechar de un fraude), siempre que usted nos haya informado de dicha Transacción no autorizada sin retraso indebido tras tener conocimiento de la Transacción y en cualquier caso, nunca más tarde de 13 meses después de haber realizado la Transacción. Cuando corresponda, devolveremos su Cuenta a la situación en la que se hubiera encontrado de no realizarse dicha Transacción no autorizada de forma que la fecha valor del abono nunca será posterior a la fecha en la que se cargue dicha cantidad.
- 14.2. Usted será responsable de cualquier pérdida relacionada con una Transacción no autorizada hasta un máximo de €150 resultante del uso de una Tarjeta perdida o robada o de la apropiación indebida de su Cuenta, salvo que la pérdida, robo o apropiación indebida no hubiera sido detectada por usted antes del pago (salvo que su actuación fuera fraudulenta) o estuviera provocada por una acción o inacción de nuestros empleados, agentes, sucursal o proveedor de servicios.
- 14.3. Usted será responsable de cualquier pérdida en la que haya incurrido por causa de una Transacción no autorizada en caso de haber actuado de forma fraudulenta o no haber usado su Cuenta de acuerdo con los términos de este Acuerdo o mantener sus Claves de Acceso confidenciales y seguras de acuerdo con la Cláusula 8, ya sea de manera intencionada o por negligencia grave.
- 14.4. Usted no será responsable de las pérdidas en las que incurra por una Transacción no autorizada que se produzca una vez nos haya notificado que sus Claves de Acceso se han visto comprometidas conforme a la Cláusula 8, salvo que usted haya actuado de manera fraudulenta, ni cuando hayamos sido incapaces de proporcionarle los medios para notificarnos en la forma acordada en el momento de tener conocimiento de la pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado de su Tarjeta o Cuenta.

- 14.5. No seremos responsables de la devolución o pérdida incurridas por la falta de pago de una Transacción incorrecta o no ejecutada si los datos de la cuenta del beneficiario proporcionados eran incorrectos o si podemos demostrar que la cantidad total de la Transacción se recibió correctamente por el proveedor de servicios de pago del mismo.
- 14.6. No seremos responsable de las Transacciones no autorizadas o incorrectas ejecutadas si las mismas se vieran afectadas por circunstancias anormales o inesperadas más allá de nuestro control razonable o cuando estuviéramos actuando de conformidad con una obligación legal.
- 14.7. Cuando seamos responsables de la ejecución incorrecta de una Transferencia o Transferencia SEPA que usted reciba conforme a este Acuerdo, devolveremos inmediatamente la cantidad de la Transacción a su Cuenta nunca más tarde de la fecha valor de la Transferencia si ésta se hubiera realizado correctamente.
- 14.8. Cuando seamos responsables de la incorrecta ejecución de un Pago, Transferencia o Transferencia SEPA por su parte como pagador, le devolveremos, sin retrasos indebidos, el importe de la Transacción errónea o no ejecutada y, cuando corresponda, devolveremos la Cuenta a la situación en la que se encontraría si no se hubiera realizado la Transacción errónea.
- 14.9. En el caso de un Pago, Transferencia o Transferencia SEPA no ejecutado o ejecutado por error por su parte como pagador, realizaremos, independientemente de si somos o no responsable, a su solicitud, los esfuerzos necesarios de manera inmediata para rastrear la transacción y notificarle el resultado sin cargo alguno.
- 14.10. Se considerará que un Pago realizado por o a través de un beneficiario (por ejemplo, Comercio) no está autorizado si usted no ha dado su consentimiento al mismo. Si usted cree que se ha realizado un Pago sin su consentimiento deberá ponerse en contacto con nosotros según la Cláusula 2.
- 14.11. Cualquier reclamación de devolución de un Recibo o Pago realizado por o a través de un beneficiario (por ejemplo, un Comercio) cuya autorización no especifique la cantidad exacta de la Transacción (y la cantidad de Pago exceda la cantidad que usted podría haber esperado de forma razonable tomando en cuenta sus patrones de gasto previos, este Acuerdo y las circunstancias del caso), se deberá presentar en las 8 semanas posteriores a la fecha en la que los fondos fueron deducidos de su Saldo Disponible. En los 10 Días Hábiles siguientes a la recepción de la reclamación de devolución o en los 10 Días Hábiles siguientes a la recepción de más información de su parte, devolveremos la cantidad total del Pago a la fecha en la que la cantidad del Pago se sustrajo o le daremos una explicación del rechazo de dicha devolución.
- 14.12. El derecho a una devolución de acuerdo con esta Cláusula 14 no será de aplicación cuando usted nos haya dado su consentimiento directo para la realización del Pago y, si corresponde, si se le dio información sobre el Pago o se puso a su disposición o a la del beneficiario de forma acordada al menos cuatro semanas antes de la fecha de vencimiento.
- 14.13. Si usted no estuviera satisfecho con la justificación dada por el rechazo de la devolución o con el resultado de su reclamación de devolución, podrá presentar una queja o contactar con la autoridad responsable de reclamaciones según la Cláusula 16.
- 14.14. Si en cualquier momento hubiéramos sustraído de forma incorrecta dinero de su Saldo Disponible, le devolveremos dicha cantidad. Si posteriormente establecemos que dicha sustracción era correcta, podremos deducirla de su Saldo Disponible y aplicarle un Cargo. Si no contara con Saldo Disponible suficiente, tendrá que devolvernos dicha cantidad inmediatamente a nuestro requerimiento.

14.15. Cuando se solicite, cualquier Transacción, Transacción en conflicto, Transacción en arbitraje o devuelta implica cargos de terceros de los que usted será responsable y se deducirán de su Cuenta o se le cargaran de cualquier otra forma.

## **15. Responsabilidad General**

15.1. Sin perjuicio de la Cláusula 14 y de acuerdo con la Cláusula 15.4;

- i. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra de cualquier pérdida o daño indirecto o derivado (incluyendo sin limitación alguna, pérdida de negocio, beneficios o ingresos) en los que se incurra en relación con este Acuerdo, tanto de índole contractual, responsabilidad civil (incluyendo negligencia), incumplimiento de obligaciones estatutarias o de otra naturaleza;
- ii. No seremos responsables:
  1. Si usted no pudiera hacer uso de los Servicios de Pago o de la Tarjeta por cualquier razón válida recogida en este Acuerdo;
  2. De cualquier falta o fallo más allá de nuestro control razonable relacionado con el uso de los Servicios de Pago incluyendo pero sin limitarse a la falta de Saldo Disponible o al fallo o error de los sistemas de procesamiento de datos;
  3. De cualquier pérdida, fallo o error relacionado con el uso de un Tercero Proveedor tal y como se recoge en la Cláusula 6.3, 6.6 y 6.7 de este Acuerdo,
  4. Si un Comercio no acepta el Pago o no cancela una autorización o autorización previa;
  5. De los bienes y servicios que se adquieren con su Tarjeta;
  6. De cualquier conflicto que pueda tener con un Comercio u otro usuario de los Servicios de pago en los que usted actuara:
    - 15.1.ii.6.1. Con un retraso indebido
    - 15.1.ii.6.2. De manera fraudulenta; o
    - 15.1.ii.6.3. Con negligencia grave (incluyendo cuando surjan pérdidas por la incapacidad de notificarnos sus datos personales correctos)

15.2. Usted acuerda que no hará uso de los Servicios de Pago de forma ilegal y acuerda indemnizarnos por cualquier reclamación o procedimiento consecuencia de dicho uso ilegal de los Servicios de Pago por su parte, su Persona Autorizada y el Titular Adicional.

15.3. Usted será el único responsable de sus Interacciones con los Comercios o demás usuarios de los Servicios de Pago. Nos reservamos el derecho, pero no tenemos obligación alguna, de supervisar o mediar en dichas disputas.

15.4. En la mayor medida permitida por la legislación aplicable y de conformidad con la Cláusula 14 y 15.5, nuestra responsabilidad total bajo y consecuencia de este Acuerdo quedará limitada de la siguiente manera:

- i. Cuando su Tarjeta tenga un defecto debido a un error nuestro, nuestra responsabilidad se limitará a la sustitución de la Tarjeta o, a su elección, al pago del Saldo Disponible; y
- ii. En todas las demás circunstancias de defecto, nuestra responsabilidad se limitará al pago de la cantidad del Saldo Disponible.

15.5. Nada de lo aquí recogido excluirá ni limitará la responsabilidad de las Partes en lo que respecta al fallecimiento o daño personal consecuencia de la negligencia de dicha parte o declaración fraudulenta.

- 15.6. Ninguna de las partes será responsable de, ni será considerada en incumplimiento de este Acuerdo por cualquier retraso o incapacidad de actuar como se establece en este Acuerdo si es consecuencia de cualquier causa o condición más allá del control razonable de dicha Parte.

## **16. Resolución de conflictos**

- 16.1. Nos comprometemos a proporcionar un servicio excelente a todos nuestros Clientes. Si no cumpliéramos sus expectativas en cualquier forma, nos gustaría tener la oportunidad de rectificar.
- 16.2. En el primer caso, su comunicación inicial se dirigirá a nuestro Equipo de Atención al Cliente a través del correo electrónico [info@prepaidfinancialservices.com](mailto:info@prepaidfinancialservices.com) o del teléfono +44 (0) 207 125 0321. Nuestro Equipo de Atención al Cliente escuchará sus necesidades y hará todo lo que esté en su mano para solucionar la cuestión lo antes y mejor posible. Valoramos la oportunidad de revisar la forma en la que trabajamos y nos ayuda a cumplir con las expectativas de nuestros clientes.
- 16.3. Si una vez recibida la respuesta de nuestro Equipo de Atención al Cliente no queda satisfecho con el resultado, le rogamos que contacte con el Equipo de Reclamaciones de Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT por escrito a través del correo [complaints@prepaidfinancialservices.com](mailto:complaints@prepaidfinancialservices.com).
- 16.4. Una vez recibido, el Equipo de Reclamaciones llevará a cabo una investigación y usted recibirá una respuesta acerca de su opinión dentro de los 15 días siguientes a la recepción de la misma. En circunstancias excepcionales cuando no seamos capaces de responder en dicho plazo, le haremos llegar una explicación para este retraso junto con un plazo para el envío de la respuesta que no será superior a 35 días desde la recepción de la queja.
- 16.5. Si el Equipo de Reclamaciones no fuera capaz de resolver su reclamación y usted desea que ésta llegue más arriba, le rogamos que contacte bien a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) de su localidad, o la Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma. También podrá presentar una queja en su país de residencia a través del proceso para la resolución de conflictos en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN>
- 16.6. Tendrá que hacernos llegar todos los recibos e información que sean importantes para su reclamación.

## **17. Sus Datos personales**

- 17.1. PFS es un controlador de datos registrado en la Oficina de Comisiones de Información de Reino Unido con el número de registro Z1821175 <https://ico.org.uk/ESDWebPages/Entry/Z1821175>
- 17.2. Con el fin de proporcionarle los servicios relativos a su Cuenta, tenemos que recoger y procesar sus datos personales, los de los Titulares Adicionales y las Personas Autorizadas con su consentimiento o con base legal para poder cumplir con nuestras obligaciones en lo que respecta a la legislación contra el blanqueo de capitales o demás legislación estatal. Cuando corresponda, si un titular de la Cuenta fuera menor de 13 años, será necesario la aprobación de los padres.
- 17.3. Se le pedirá su consentimiento para la recogida de sus datos y usted podrá aceptar o rechazar. Cuando usted rechace la recogida y procesamiento de sus datos, nos reservamos el derecho a suspender el servicio debido a nuestras obligaciones como institución de servicios financieros.

- 17.4. Podremos revelar o confirmar sus datos personales con otras organizaciones y obtener más información acerca de usted con el fin de verificar su identidad y cumplir con la normativa sobre el blanqueo de capitales y demás legislación estatal. Dejaremos un registro de nuestra investigación en su archivo.
- 17.5. Podremos pasar sus datos personales a un tercero proveedor de servicios de PFS en el proceso de tramitación de su Cuenta. Cualquier tercero con el que podamos compartir sus datos estará obligado a conservar su información de forma segura y hacer uso de ella únicamente para cumplir con el servicio que proporcionan en su nombre. Cuando traslademos sus datos personales a un tercer país u organización internacional, nos aseguraremos de que se hace de forma segura y cumpliendo con los estándares mínimos de protección de datos en su país.
- 17.6. Usted tendrá derecho a recibir información acerca de los datos personales que conservamos sobre su persona y a rectificar dichos datos cuando no sean exactos o completos. Usted tendrá derecho a objetar o retirar el consentimiento para cierto tipo de procesamiento como por ejemplo el marketing directo.
- 17.7. Sus datos se conservarán durante los 6 años siguientes a la provisión de los servicios, momento en el que se destruirán en cumplimiento de los requisitos de la Normativa de Protección de Datos.
- 17.8. Si usted desea formular una reclamación sobre el procesamiento de sus datos personales por nuestra parte (o por parte de terceros según se describe en 17.5 anterior), o cómo se está gestionando su reclamación, usted podrá presentar la reclamación directamente ante la autoridad supervisora y el Responsable de Protección de Datos de PFS.
- 17.9. Nuestra Política de Privacidad proporciona todos los datos sobre sus derechos como interesado y nuestras obligaciones como controlador de datos. Le rogamos que lea este documento atentamente y se asegure de que entiende sus derechos.

## **18. Modificación de los Términos y Condiciones**

Podremos proponer actualizar o modificar estos términos y condiciones (incluyendo el Esquema de Cargos y Límites) de manera individualizada y en papel u otro soporte duradero, con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta. Se deberá notificar cualquier cambio a través de nuestra Página Web, correo electrónico o por SMS con al menos 2 meses de anticipación. La continuidad de uso de los Servicios de Pago tras dicho plazo de 2 meses se considerará como una aceptación de los mismos y quedará sujeto a dichos términos y condiciones modificados y actualizados. Si usted no desea continuar vinculado a dichos términos y condiciones, deberá de interrumpir el uso de los Servicios de Pago y resolver este Acuerdo de conformidad con la Cláusula 10 antes de que dichos cambios entren en vigor.

## **19. Disposiciones varias**

- 19.1. Podremos ceder o traspasar nuestros derechos, intereses u obligaciones bajo este Acuerdo a cualquier tercero (incluyendo a través de fusión, consolidación o adquisición de la totalidad o de parte sustancial del negocio o de los activos relacionados con el Acuerdo) mediante notificación previa de 2 meses. Este hecho no afectará a los derechos u obligaciones que tenga bajo este Acuerdo.
- 19.2. Nada de lo aquí recogido tiene la intención de beneficiar a ningún tercero que no sea parte del mismo y ningún tercero tendrá derecho alguno, a la luz de la Ley de Contratos (Derechos

y Terceros) de 1999, a ejecutar los términos de este Acuerdo pero esta Cláusula no afectará al derecho o recurso de un tercero que pueda existir o estar a su disposición además de esta Ley.

19.3. Cualquier exención de responsabilidad o concesión que le permitamos no afectará ni a nuestros rigurosos derechos y a sus obligaciones bajo este Acuerdo.

19.4. Este Acuerdo y los documentos a los que se hace referencia en el mismo, constituyen el acuerdo y conformidad total de las partes y sustituyen cualquier acuerdo previo entre las partes con respecto al objeto del mismo.

## **20. Protección de Fondos**

Todos los fondos correspondientes a su Saldo Disponible están separados de nuestros fondos y se conservan en la Cuenta de Fondos de Clientes conforme a los requisitos legales de salvaguarda de la Normativa de Dinero Electrónico de 2011. En caso de insolvencia por nuestra parte, estos fondos estarían protegidos de cualquier reclamación por parte de nuestros acreedores.

## **21. Ley y Jurisdicción**

21.1. Los Servicios de Pagos, Tarjetas y Cuentas son servicios de pago y no depósitos, créditos ni productos bancarios y por tanto no están sujetos al Plan de Indemnización de los Servicios Financieros.

21.2. Este Acuerdo estará sujeto y será interpretado de conformidad con las leyes de España y cualquier conflicto o reclamación en relación con el mismo estará sujeta a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales de la ciudad de Madrid. Sin embargo, si usted no residiera en España, podrá interponer un recurso en su país de residencia. En aquellos casos en que los usuarios de servicios de pago ostenten la condición de consumidor conforme al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, las partes podrán acudir, cuando así lo acuerden, al arbitraje de consumo previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.

### Esquema de Cargos y Límites

(también disponible en nuestra web: <https://prepaidfinancialservices.com/es/terminos-y-condiciones>)

Descripción	Moneda				
	Libras Esterlinas	Euros	Dólares Americanos	Rand Sudafricano	Dólares Australianos
Solicitud					
Cuota de activación	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis
Límites iniciales	Libras Esterlinas	Euros	Dólares Americanos	Rand Sudafricano	Dólares Australianos
Mínima carga inicial	10,00€	15,00€	20,00\$	140,00R	20,00\$
Máxima carga inicial	500,00€	750,00€	1.000,00\$	7.000,00R	1.000,00\$
Cuotas de cargos y límites	Libras Esterlinas	Euros	Dólares Americanos	Rand Sudafricano	Dólares Australianos
SMS/cargo por internet con tarjeta de débito/crédito (del monto cargado)	2,5% (1£ como mínimo)	0%	0%	0%	0%
Cargo máximo (en línea)	500€	750€	1.000\$	7.000R	1.000\$
SMS/transerencia por internet de tarjeta a tarjeta (del monto cargado)	3%	3%	3%	3%	3%
Cargo a través de PayZone (monto de carga máximo £300)	1,50€	2,00€	3,00\$	18,00R	3,00\$
Cargo a través de Ukash (del monto cargado)	6%	6%	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Cargo en la oficina de correos (Reino Unido)	500€	No aplicable	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Recargo mínimo	10€	15€	20\$	140R	20\$
Recargo máximo diario	7.000€	6.000€	10.000\$	60.000R	10.000\$
Retiro por cajero automático máximo diario	550€	750€	1.000\$	3.500R	1.000\$
Saldo de tarjeta máximo	10.000€	10.000€	10.000\$	60.000R	10.000\$
Gasto máximo diario	7.000€	6.000€	10.000\$	60.000R	10.000\$
Cuotas por compras minoristas	Libras Esterlinas	Euros	Dólares Americanos	Rand Sudafricano	Dólares Australianos
Transacción de compra al por menor – Reino Unido	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis
Transacción de compra al por menor – fuera del Reino Unido	1,00€	1,50€	2,00\$	14,00R	2,00\$
Cuota por transacción rechazada	0,10€	0,10€	0,15\$	1,30R	0,15\$
Cuotas de cajero automático	Libras Esterlinas	Euros	Dólares Americanos	Rand Sudafricano	Dólares Australianos
Retiro de cajero automático – Reino Unido (del monto retirado)	1,5% (mín 1,00€ máx 3,75€)	1,5% (mín 1,50€ máx 5,60€)	1,5% (mín 2,00\$ máx 7,50\$)	1,5% (mín 14,00R máx 52,50R)	1,5% (mín 2,00\$ máx 7,50\$)

<b>Retiro de cajero automático – fuera del Reino Unido (del monto retirado)</b>	2% (mín 2,00€ máx 5,00€)	2% (mín 3,00€ máx 7,50€)	2% (mín 4,00\$ máx 10,00\$)	2% (mín 28,00R máx 70,00R)	2% (mín 4,00\$ máx 10,00\$)
<b>Cuota de consulta de saldo en cajero automático</b>	0,20€	0,30€	0,40\$	2,80R	0,40\$
<b>Efectivo en mostrador de banco ó oficina de correos – Reino Unido</b>	6,00€	9,00€	12,00\$	84,00R	12,00\$
<b>Efectivo en mostrador de banco ó oficina de correos – fuera del Reino Unido (del monto retirado)</b>	2%	2%	2%	2%	2%
<b>Cuota de SMS*</b>	<b>Libras Esterlinas</b>	<b>Euros</b>	<b>Dólares Americanos</b>	<b>Rand Sudafricano</b>	<b>Dólares Australianos</b>
<b>Verificación de saldo por SMS</b>	0,30€	0,45€	0,60\$	4,20R	0,60\$
<b>Bloqueo/desbloqueo de tarjeta por SMS</b>	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis
<b>Cuota por respuesta de voz interactiva (IVR)***</b>	<b>Libras Esterlinas</b>	<b>Euros</b>	<b>Dólares Americanos</b>	<b>Rand Sudafricano</b>	<b>Dólares Australianos</b>
<b>Consulta PIN a través de IVR inicial</b>	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis
<b>Consultas PIN a través de IVR subsiguientes</b>	1,00€	1,00€	1,00\$	10,00R	1,00\$
<b>Transacciones CSR</b>	<b>Libras Esterlinas</b>	<b>Euros</b>	<b>Dólares Americanos</b>	<b>Rand Sudafricano</b>	<b>Dólares Australianos</b>
<b>Llamada o consulta electrónica al equipo de atención al cliente</b>	1,00€	1,20€	1,50\$	14,00R	1,50\$
<b>Cuotas de actualización de tarjeta</b>	<b>Libras Esterlinas</b>	<b>Euros</b>	<b>Dólares Americanos</b>	<b>Rand Sudafricano</b>	<b>Dólares Australianos</b>
<b>Cuota de actualización</b>	5,00€	5,00€	5,00\$	50,00R	5,00\$
<b>Pagos y transferencias</b>	<b>Libras Esterlinas</b>	<b>Euros</b>	<b>Dólares Americanos</b>	<b>Rand Sudafricano</b>	<b>Dólares Australianos</b>
<b>Salario</b>	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis
<b>Transferencia doméstica a cuenta bancaria en el Reino Unido</b>	4,00€	6,00€	7,00\$	55,00R	7,00\$
<b>Transferencia internacional a cuenta bancaria fuera del Reino Unido</b>	8,00€	10,00€	12,00\$	100,00R	12,00\$
<b>Cuotas de compra de tarjeta y administración</b>	<b>Libras Esterlinas</b>	<b>Euros</b>	<b>Dólares Americanos</b>	<b>Rand Sudafricano</b>	<b>Dólares Australianos</b>
<b>Compra/reemplazo de tarjeta recargable***</b>	8,95€	13,50€	18,00\$	125,30R	17,90\$
<b>Cargo mensual de servicio (sólo tarjetas recargables)</b>	1,00€	1,50€	2,00\$	14,00R	2,00\$
<b>Margen de cambio de divisas (transacciones en moneda distinta a la de la tarjeta)</b>	3%	3%	3%	3%	3%
<b>Cierre</b>	<b>Libras Esterlinas</b>	<b>Euros</b>	<b>Dólares Americanos</b>	<b>Rand Sudafricano</b>	<b>Dólares Australianos</b>
<b>Cuota mensual de inactividad (después de 90 días de inactividad)</b>	5,00€	5,00€	5,00\$	50,00R	5,00\$
<b>Cuota de cancelación/cuota de administración</b>	10,00€	15,00€	20,00\$	140,00R	20,00\$

\*Tenga en cuenta que si envía un mensaje de texto a +44 (0) 762 480 3759 se le cobrará según la tasa del Reino Unido.

\*\*Tenga en cuenta que si llama al teléfono +44 (0) 207 125 0321 se le cobrará según la tasa nacional del Reino Unido. Llamadas de fuera del Reino Unido varían.

\*\*\*En ciertas circunstancias ciertos cargos adicionales se pueden aplicar (por ejemplo franqueo).