

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO

## DEFINICIONES

### **CET**

significa hora central europea.

### **Contrato**

significa estos Términos y Condiciones y cualquier anexo o listas adicionales.

### **Cuenta**

significa una cuenta de dinero electrónico emitida por nosotros para Usted.

### **Día hábil**

significa cualquier día a excepción de sábados, domingos o un día festivo oficial o bancario dentro de la zona única de pagos en Euros (SEPA).

### **Duración del contrato**

significa la duración de este contrato según lo establecido en el anexo 1.

### **Entidad emisora de tarjetas**

significa el propietario del sistema de tarjeta incluyendo, entre otros, a Mastercard International Incorporated.

### **FCA**

significa la Financial Conduct Authority inglesa.

### **Fecha de Caducidad**

significa la fecha que se indica en Su tarjeta y en la que la Tarjeta dejará de funcionar.

### **IBAN**

significa un número específico asignado a Su cuenta para que Usted reciba o realice pagos según lo establecido en el artículo 2.3. En cualquier momento podemos decidir si el Producto Prepago será o no será emitido con un IBAN. Nosotros podremos en todo momento modificar o revocar el IBAN asignado a Su cuenta.

### **Nosotros o Nuestro**

se refiere a PPRO Financial Ltd, empresa constituida en Inglaterra, con domicilio en 20 Balderton Street, Londres W1K 6TL, Inglaterra, con número de registro mercantil 07653641 y autorizada por la FCA como institución de dinero electrónico bajo el número de registro 900029.

### **Persona**

significa personas naturales y/o empresas (independientemente de si se trata de una sociedad inscrita en el Registro Mercantil) y los representantes autorizados por esta persona, así como sus sucesores y representantes legalmente autorizados.

**Producto Prepago**

significa una cuenta o una tarjeta.

**Servicio al cliente**

significa el equipo de servicio que maneja y procesa Sus preguntas relacionadas con el uso de Su Producto Prepago y los datos de contacto que figuran en el anexo 1.

**Sitio Web**

significa el conjunto de páginas web o aplicaciones móviles (APPS) relacionadas con Su Producto Prepago según lo establecido en el anexo 1 y accesibles a través de internet.

**Tarjeta**

significa cualquier sistema o instrumento de pago emitido por Nosotros junto con Su cuenta para Usted.

**Tarjeta adicional**

significa una tarjeta que Usted puede solicitar de conformidad con el artículo 3.5 del presente Contrato.

**Usted o Su**

significa la persona que ha aceptado estos Términos y Condiciones.

**1. INFORMACIÓN SOBRE QUIÉNES SOMOS Y SOBRE ESTE CONTRATO**

- 1.1. Este documento expone los Términos y Condiciones generales que aplican a Su Producto Prepago y regulan la posesión y el uso del Producto Prepago. Al pedir Su Producto Prepago, Usted está de acuerdo con estos Términos y Condiciones. Una vez que realice su solicitud le enviaremos un correo electrónico de confirmación que marcará el inicio del contrato entre Usted y Nosotros.
- 1.2. Las tarjetas son emitidas por Nosotros conforme a la respectiva licencia otorgada por la entidad emisora de tarjetas. Estamos regulados y autorizados como proveedor de servicios financieros por the UK Financial Conduct Authority (FCA) y estamos sujetos a sus disposiciones. Las tarjetas son en todo momento de nuestra propiedad.
- 1.3. Este contrato, como también todas las futuras comunicaciones entre Nosotros y Usted se harán en el idioma español a menos que Usted nos indique que prefiere que las comunicaciones sean en uno de los idiomas ofrecidos por Nosotros. La correspondencia relacionada con el uso de Su Producto Prepago o de estos Términos y Condiciones podrá enviarla a: PPRO Financial Ltd, 20 Balderton Street, Londres W1K 6TL, Inglaterra.
- 1.4. En algunos casos Su Producto Prepago o el dinero electrónico en su Producto Prepago pueden ser distribuidos por un tercer socio comercial. Aunque dicho tercero pueda distribuir el Producto Prepago o el dinero electrónico de Su Producto Prepago, este Contrato es independiente y distinto de cualquier otro tipo de acuerdo que Usted haya podido realizar con un tercer socio comercial. No asumiremos responsabilidad alguna por cualquier relación que pueda tener con terceras partes

comerciales, incluyendo terceras instituciones financieras y nos resarce completamente de cualquier reclamación y en contra de cualquier responsabilidad, costes, gastos, daños y perjuicios (incluyendo cualquier pérdida directa o indirecta, pérdida de beneficios, daño a la reputación y todos los intereses, sanciones legales y otros costes profesionales y demás gastos) que en consecuencia o a raíz de dicha relación hayan podido surgir.

- 1.5. Cualquier anexo o lista de este contrato forman parte del mismo y tendrán la misma validez como si se presentarán en la mayor parte del mismo. Cualquier referencia a este contrato incluye los anexos o listas.

## **2. PRODUCTOS PREPAGO**

- 2.1. Su Producto Prepago es un instrumento de pago que puede ser utilizado para pagar bienes y servicios en los comercios participantes que acepten pagos de cuentas online o sistemas de tarjetas de pago registradas, siempre que existan los fondos suficientes en Su Cuenta. Al igual que con cualquier instrumento de pago, no podemos garantizar que un comerciante en particular aceptará Su Producto Prepago – Si Usted no está seguro, por favor, consulte con el comerciante antes de realizar la transacción-.
- 2.2. Su tarjeta no es una tarjeta de crédito y no está asociada a una cuenta bancaria. Debe asegurarse de que tiene fondos suficientes en su cuenta para cualquier compra, pago o retiros de efectivo usando el Producto Prepago. Su tarjeta está designada para ser utilizada como medio de pago, y los fondos cargados en su cuenta no constituyen un depósito. Usted no ganará intereses sobre el saldo de Su cuenta.
- 2.3. En algunos casos, el Producto Prepago será emitido para Usted con un IBAN virtual que permite tener acceso a funciones adicionales asociadas a una cuenta de pago. El IBAN virtual está únicamente relacionado con Su cuenta y esto no significa que Usted tenga una cuenta bancaria privada con nosotros. En todo momento está a nuestro criterio si emitimos o no un Producto Prepago con IBAN virtual para Usted. Nos reservamos el derecho de cambiar o revocar, en cualquier momento, la asignación del IBAN a su Producto Prepago y la revocación no se considera como cambio a estos Términos y Condiciones. Para más información por favor, visite nuestro sitio web o póngase en contacto con servicio al cliente.
- 2.4. Cuando reciba Su Producto Prepago, podrá ser emitido en un estado inactivo. Si es así, tendrá que seguir Nuestras instrucciones para la activación de su Producto Prepago antes de su uso. Si no activa Su Producto Prepago cualquier transacción que se intente llevar a cabo podrá ser rechazada.

## **3. IDENTIFICACIÓN REQUERIDA PARA LA ADQUISICION DEL PRODUCTO PREPAGO**

- 3.1. Siendo el Producto Prepago un producto regulado de servicios financieros, estamos obligados por ley a mantener cierta información acerca de Usted. Utilizamos esta información para administrar Su cuenta y para que Nos ayude a identificarlo a Usted y a su cuenta en caso de pérdida o robo. Mantenemos esta información solo por el

tiempo que sea necesario y para los fines descritos. Consulte el artículo 15 para obtener más información.

- 3.2. A fin de obtener un Producto Prepago, Usted debe tener al menos 18 años de edad a no ser que reciba, excepcionalmente, otra información de Nuestra parte. Podemos requerir una prueba documental de Su identidad o dirección. Asimismo, podemos pedirle que proporcione cierta evidencia documental para probar esto y también podemos efectuar controles de manera electrónica.
- 3.3. Cuando llevamos a cabo estos controles, Su información personal puede ser revelada a las agencias de referencia crediticias y agencias de prevención de fraude. Estas agencias pueden llevar un registro de la información, y una huella puede quedar en Su expediente de crédito. A pesar de esto, la huella puede indicar que la búsqueda no fue una verificación de crédito y que no se realizó para apoyar una solicitud de crédito. Se trata únicamente de un control de identidad y, por lo tanto, no tendrá ningún efecto adverso en Su calificación crediticia.
- 3.4. Al aceptar estos Términos y Condiciones Usted está indicando que Nos autoriza para que se lleven a cabo las comprobaciones descritas en este contrato.
- 3.5. Cuando esté permitido, puede solicitar tarjetas adicionales vinculadas a Su cuenta. Usted Nos autoriza a emitir las tarjetas adicionales y sus respectivos Pines a los titulares de las tarjetas, y permite a cada titular de tarjeta adicional autorizar transacciones en Su nombre. Usted es el responsable, en todo momento, de las tarifas y operaciones asociadas con el Producto Prepago o cualquier tarjeta adicional, como también del uso o mal uso de cualquier Producto Prepago o cualquier tarjeta adicional.
- 3.6. Este contrato también se aplica a cada una de las tarjetas adicionales que Usted ha autorizado. Usted se compromete a entregar este contrato a los titulares de las tarjetas antes del uso de la tarjeta adicional.
- 3.7. Toda la información que Usted Nos entregue durante el proceso de solicitud de un Producto Prepago o en cualquier momento después de su solicitud, deberá ser veraz y precisa. Usted debe asegurarse de que la información que nos brinda o que está asociada a Su Cuenta es veraz y actual. No seremos responsables por cualquier pérdida que se pueda originar por Su falta en caso de no hacerlo así. Nos reservamos el derecho de solicitarle en cualquier momento que confirme la exactitud de Su información o que proporcione documentos u otra evidencia con el fin de verificar la información que Usted Nos ha entregado.

#### **4. TARIFAS Y GASTOS**

- 4.1. Las tarifas y gastos asociados con Su Producto Prepago son parte integral de los presentes Términos y Condiciones. Todas las tarifas y gastos de Su Producto Prepago pueden ser encontrados en el anexo 1 del presente contrato, así como en nuestro sitio web. También pueden ser enviados bajo solicitud y acompañados de un ejemplar de los presentes Términos y Condiciones si envía un correo electrónico a

servicio al cliente. A menos que se indique lo contrario, todas las tarifas y cargos se aplicarán a partir de la fecha de envío del correo electrónico de confirmación de la solicitud a la dirección de correo electrónico que Usted nos proporcione durante el proceso de registro.

- 4.2. Las tarifas que Usted tenga que pagar serán deducidas de Su balance actual y con el presente contrato Usted Nos autoriza para ello. Las tarifas correspondientes a las transacciones serán deducidas cuando la transacción se haya ejecutado. Si el balance de Su cuenta es insuficiente para cubrir estas tarifas, podemos negarnos a ejecutar el pago. Retrocesión o contracargo (chargeback) serán deducidos cuando se incurra en ellos.
- 4.3. Si la deducción de las tarifas dan como resultado un balance negativo en el balance de Su cuenta, Usted deberá reintegrar dicho balance negativo cargando su cuenta con fondos suficientes. El hecho de no hacerlo constituirá un incumplimiento a estos Términos y Condiciones. El reintegro del balance negativo deberá realizarse inmediatamente sin notificación alguna; sin embargo, nos reservamos el derecho a enviarle recordatorios de pago o en cualquier momento tomar otras medidas de cobro de deudas, como delegar su caso a una agencia de cobros o abogados o presentar una demanda ante un tribunal. Asimismo, nos reservamos el derecho de cargarle gastos extras que hayan incurrido en conexión con cualquier cobro o esfuerzos de aplicación.
- 4.4. En las situaciones donde usamos los servicios de terceros externos (“prestador de servicios”) con el fin de recuperar la deuda que posiblemente usted deba conforme a este contrato, es posible que se le cobre una tarifa correspondiente a la agencia de cobro (cuota de recaudación) o que se adicione por el prestador de servicios. Si Usted reside en un país que no esté incluido en la lista inferior, no se nos impide emplear un prestador de servicios para cobrar la deuda que Usted pueda tener, como tampoco excluye cobrar las tarifas que se puedan generar y que no estén incluidas cuando se realice el cobro de la deuda. Las tarifas de cobro, incluidas en la lista inferior, se facilitan con fines informativos y pueden ser cambiadas o modificadas por el prestador de servicios cuando se considere oportuno. No consideraremos una enmendadura o adición a estas tarifas como cambio en los Términos y Condiciones de VIABUY y, por lo tanto, no estarán sujetos a requerimientos de notificación previa según lo establecido en el artículo 16.1.
- 4.5. Las siguientes tarifas pueden ser cargadas por el proveedor de servicios en los siguientes países: (a) Bélgica 40,00 euros; (b) Polonia 20,00 PLN; (c) Portugal 15,00 euros; (d) Hungría 3000,00 HUF; (e) Reino Unido 15,00 GBP.
- 4.6. Tras la rescisión del presente contrato, en determinadas circunstancias, es posible que se le deba un reembolso proporcional de las tasas y cargos que Nosotros cobramos regularmente y que Usted paga por adelantado. Le reembolsaremos dichas tasas tras la rescisión del presente contrato, una vez que haya abonado por completo cualquier tasa pendiente debida a favor de Nosotros y que su cuenta no tenga saldo negativo.

## 5. CÓMO USAR EL PRODUCTO PREPAGO

- 5.1. El Producto Prepago solo puede ser usado por la persona a la que se le ha emitido el Producto Prepago. En el caso de una tarjeta adicional, la tarjeta solo podrá ser utilizada por la persona que Usted haya designado. Los Productos Prepago son por lo tanto no transferibles y Usted no debe permitir que otras personas utilicen el Producto Prepago, por ejemplo, al revelar Su PIN o permitiéndoles utilizar Su tarjeta o datos de su cuenta para compra de productos a través de Internet. Si su Producto Prepago incluye el uso bajo licencia de una entidad emisora de tarjetas y previos a su uso, Usted deberá firmar la tarjeta en el panel de firma en el reverso de la misma.
- 5.2. Tendremos derecho a suponer que una transacción ha sido autorizada por Usted, cuando la banda magnética de Su tarjeta ha sido pasada por el comerciante o se ha colocado la tarjeta ante una terminal de pago sin contacto para realizar un pago; o ha insertado su tarjeta en un dispositivo de chip & PIN; o el PIN de la tarjeta fue introducido; o firmó un recibo de compra; o ha suministrado información pertinente a Su cuenta facilitando así procesar la transacción, en el caso de transacciones realizadas en internet o transacciones.
- 5.3. Una vez que hayamos recibido Su orden para proceder con una transacción, la transacción no podrá ser detenida o revocada. Una vez que hayamos recibido Su orden de pago, vamos a proceder con la ejecución de los pagos dentro de un período de tiempo determinado. Calculamos este período desde el momento en que recibimos la orden de pago y no desde el momento en que el pago haya sido enviado. Las órdenes que no hayamos recibido en un día hábil las consideraremos como recibidas en el siguiente día hábil. Deduciremos el valor de la transacción, más los honorarios y cargos aplicables del balance restante de Su cuenta. Por lo general, el comerciante o proveedor de servicios que ha aceptado la transacción con Su Producto Prepago recibirá el pago dentro de los siguientes 5 días hábiles.
- 5.4. En circunstancias normales, cualquier pago que exceda el valor restante en Su cuenta será rechazado. Sin embargo, en determinadas circunstancias, la transacción puede ocasionar que Su cuenta presente un saldo negativo. Trataremos estas circunstancias caso por caso, pero si hay un déficit en el balance, Usted será totalmente responsable de pagar la cantidad pendiente. Usted se compromete a pagar la cantidad pendiente de inmediato según lo acordado y Nos autoriza a debitar automáticamente el importe pendiente, más gastos y costes adicionales de cualquier carga complementaria que Usted realice posteriormente. Hasta que Su cuenta tenga un balance positivo, podremos restringir o suspender el uso de Su Producto Prepago.
- 5.5. Usted no puede bajo ninguna circunstancia utilizar su Producto Prepago para obtener de Nuestra parte un pago por anticipado o cualquier otro tipo de crédito. En los casos en que Su cuenta sea cargada y Nosotros, debido a cualquier circunstancia, no hayamos recibido el importe de la carga, Usted tiene la obligación de reembolsar los importes asociados a la transacción fallida. Si Usted no cumple con nuestra solicitud de reembolso de la(s) transacción(es) fallida(s) dentro del plazo especificado, podremos contratar agentes externos con el fin de recuperar la suma pendiente o

podremos proseguir con el asunto ante un tribunal y Usted será responsable por los costes asociados a esto.

- 5.6. Si Usted utiliza Su Producto Prepago para una transacción en una moneda distinta a la moneda de emisión del Producto Prepago, la transacción será convertida por la entidad emisora de tarjetas a la moneda de emisión del Producto Prepago correspondiente. El tipo de cambio varía a lo largo del día y no es determinado por Nosotros, por lo tanto, no somos responsables y no podemos garantizar que Usted recibirá un tipo de cambio favorable. Puede solicitar información sobre el tipo de cambio utilizado a nuestro departamento de servicio al cliente una vez la transacción haya finalizado.
- 5.7. Normalmente, será capaz de realizar transacciones las 24 horas del día, los 365 días del año. Sin embargo, no podemos garantizar que este sea el caso y en determinadas circunstancias - por ejemplo, un problema técnico- es posible que no podamos completar las transacciones.

## **6. RESTRICCIONES EN EL USO DEL PRODUCTO PREPAGO**

- 6.1. Su tarjeta no está vinculada a una cuenta de depósito ni ningún tipo de servicio bancario y tampoco puede ser usada como prueba de identidad.
- 6.2. En algunos sectores los comerciantes, como compañías de alquiler de autos, hoteles y otros proveedores de servicios, estimarán la cantidad de dinero que puede gastar o para el cual se requiere Su autorización. La estimación puede ser mayor a la cantidad que Usted gasta o que esté cargada. Esto significa que algunos de los fondos en Su cuenta pueden ser retenidos hasta 45 días y, en consecuencia, Usted no podrá gastar dicha suma durante este período. No podemos desbloquear dicho valor sin la autorización del comerciante o prestador de servicios. No tiene autorización para usar Su Producto Prepago en situaciones en las que no sea posible para el comerciante o prestador de servicios obtener de Nuestra parte la autorización online de que Usted tiene suficiente balance para la transacción. Por ejemplo, las transacciones en los trenes, barcos y algunas compras durante los vuelos.
- 6.3. No tiene permitido usar su Cuenta para la recepción de pagos que consideremos tengan fines comerciales, al menos que le hayamos informado explícitamente lo contrario. En particular, consideraremos que el uso de Su cuenta está por fuera del uso habitual si Su Cuenta recibe cargas de más de 5 remitentes diferentes en un periodo de 90 días. En este caso, Nos reservamos el derecho de restringir el uso de Su cuenta o terminar la relación contractual con Usted.
- 6.4. Sin perjuicio del artículo 6.3, está estrictamente prohibido enviar pagos desde Su Producto Prepago o recibir pagos en su Producto Prepago por bienes y servicios que estén asociados con actividades ilegales o que Nosotros consideremos puedan facilitar actividades ilegales; o que contengan material que incite a la violencia, odio, racismo; o cualquier material que sea considerado inmoral u obsceno; o servicios de beneficencia no registrados, esquemas de pirámide (Sistema Ponzi) o programa de inversiones de alto rendimiento.

- 6.5. Nos reservamos el derecho y según lo consideremos, a adicionar categorías de transacciones prohibidas. Tales categorías serán añadidas a estos Términos y Condiciones y le informaremos sobre ello.
- 6.6. El uso de un Producto Prepago puede ser restringido sin previo aviso si identificamos o tenemos indicios de actividades sospechosas, fraude, alto riesgo o actividades ilegales; o si Nosotros consideramos que Usted no ha cumplido con estos Términos y Condiciones o en circunstancias excepcionales que prohíban la operación normal del Producto Prepago.
- 6.7. Conforme a Nuestras obligaciones normativas Nos reservamos el derecho en todo momento de rehusar solicitudes de determinados países. Durante el proceso de solicitud del Producto Prepago le informaremos sobre los países de los cuáles aceptamos solicitudes (“Países aceptados”). Es Su responsabilidad asegurarse de que no usa Nuestros servicios si reside en uno de los países no aceptados. En caso de que lleguemos a conocer en cualquier momento que Usted reside en un país que no es aceptado, Nos reservamos el derecho a suspender y/o cancelar Su cuenta y rescindir el presente contrato.

## **7. MANEJO DE SU PRODUCTO DE PREPAGO**

Puede consultar el saldo y revisar el estado de los movimientos realizados con Su cuenta visitando el sitio web e iniciando sesión con Sus datos de usuario. El extracto mostrará los fondos que haya cargado en Su cuenta y todos los importes (transacciones, retiro de dinero y tasas) cargados a esta. Su extracto es actualizado regularmente y por lo menos una vez al día. No proporcionamos extractos bancarios en papel.

## **8. PLAZO Y RESCISIÓN DEL CONTRATO**

- 8.1. Para la duración del contrato, por favor, remítase al anexo 1.
- 8.2. El presente contrato estará vigente hasta que expire su plazo, o hasta que sea terminado por Usted o por Nosotros. No obstante, su tarjeta caducará en la fecha de caducidad. En dicha fecha, la tarjeta dejará de funcionar, y aunque no podrá utilizar la tarjeta caducada, tendrá derecho a que emitamos para Usted una tarjeta nueva.
- 8.3. A menos que Nosotros o Usted no terminemos el contrato antes de la finalización del mismo, estos Términos y Condiciones serán renovados automáticamente y serán válidos para la duración del contrato renovado.
- 8.4. No obstante a lo anterior, puede rescindir el presente contrato (y por lo tanto renunciar al acceso a Su Producto Prepago) en cualquier momento escribiendo o enviando un correo electrónico en el que nos informe de Su decisión.
- 8.5. Si rescinde el presente contrato después de 21 días desde el día de envío del correo electrónico de confirmación de la solicitud y de conformidad con el artículo 9.3 nos pide que transfiramos el saldo restante de su cuenta, se le cargará una comisión de

reembolso tal como se estipula el anexo 1. No reembolsaremos los fondos en Su Producto Prepago si nos envía una petición de reembolso del balance de su cuenta más de 6 años después de que la fecha de derecho a usar Su producto Prepago para realizar transacciones de pagos finaliza, por ejemplo, 6 años después de la rescisión del presente contrato.

## **9. PROCEDIMIENTO DE DESISTIMIENTO, RESCISIÓN Y REEMBOLSO**

### **9.1. Información acerca del ejercicio sobre el derecho de desistimiento:**

9.1.1. **DERECHO DE DESISTIMIENTO:** Usted tiene el derecho de rescindir este contrato y sin necesidad de justificar Su decisión en un plazo de 21 días. El plazo de desistimiento expirará a los 21 días a partir del día de envío del correo electrónico que confirma la celebración del presente contrato con Usted y la apertura de Su cuenta. Para ejercer el derecho de desistimiento Usted debe informarnos en una declaración inequívoca (dirección postal y correo electrónico se pueden encontrar en el anexo 1) de Su decisión sobre el desistimiento del presente contrato. Puede adjuntar, sin ser obligatorio, el modelo de desistimiento. Para cumplir con el plazo de desistimiento, es suficiente con que Nos envíe la comunicación referente a Su derecho de desistimiento antes que venza el periodo establecido de 21 días para ello.

#### **9.1.2. MODELO DEL FORMULARIO DE DESISTIMIENTO**

- A la atención de (dirección postal y correo electrónico se pueden encontrar en el anexo 1)
- Por la presente comunico que desisto de mi contrato de prestación del siguiente servicio: \_\_\_\_\_
- Nombre del consumidor
- Dirección del consumidor
- Firma del consumidor (solo si se notifica en papel)
- Fecha

9.1.3. **CONSECUENCIA DEL DESISTIMIENTO:** En caso de desistimiento por Su parte, le devolveremos todos los pagos que hayamos recibido de parte Suya, incluyendo los costes de envío (con excepción de los costes adicionales resultantes de Su decisión de elegir otro tipo de entrega diferente de la estándar más económica ofertada por Nosotros) sin demoras y a más tardar dentro de los 21 días siguientes a partir de la fecha de recepción de Su solicitud de desistimiento del presente contrato. Para el reembolso utilizaremos el mismo medio de pago empleado por Usted al realizar la transacción inicial, a no ser que Usted haya dispuesto exactamente lo contrario, en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

**Tenga en cuenta que no tendrá derecho a ningún reembolso del dinero que haya gastado en bienes o servicios.**

9.2. Una vez transcurridos 21 días desde el envío del correo electrónico que confirma el establecimiento de este contrato con Usted y la apertura de Su cuenta, ninguna tasa

ni cargo será reembolsable, excepto aquellos recaudados por Nosotros de manera regular y continua y pagados con antelación, que se le reembolsarían proporcionalmente si realizase la rescisión del presente contrato. Esto quiere decir, por ejemplo, que si Usted ha pagado la tasa anual y decide rescindir el presente contrato 6 meses después de haber pagado la tasa anual, recibirá un reembolso de la mitad de dicha tasa. La lista de estas tasas y cargos se establece en el anexo 1 y también está disponible en el sitio web.

- 9.3. Usted puede rescindir el presente contrato en cualquier momento poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente o escribiéndonos e informándonos sobre Su decisión de rescindirlo. Tras la rescisión del contrato, podrá solicitar un reembolso del saldo que quede en Su cuenta sujeto al pago de la comisión de reembolso estipulada en el anexo 1. A continuación, realizaremos la transferencia electrónica del balance restante a la cuenta bancaria en la que haya indicado que desea recibir el pago y que pertenezca al Espacio Económico Europeo (“EEE”), siempre y cuando consideremos que no ha actuado fraudulentamente y nos haya entregado la información solicitada en el artículo 9.4. La comisión de reembolso no se cargará en los casos en que al final del plazo le enviemos aviso de rescisión del contrato y Usted solicite el reembolso del saldo de Su cuenta dentro de los 12 meses desde dicho aviso de rescisión.
- 9.4. Antes de que podamos devolver cualquier saldo restante de Su cuenta, Usted deberá proporcionar:
- 9.4.1. El número de serie de la tarjeta o el número de identificación asociado a Su cuenta más cualquier otro tipo de información adicional que podamos solicitar;
  - 9.4.2. Su(s) nombre(s) y apellidos completos, dirección de correo electrónico (email) y teléfono de contacto;
  - 9.4.3. Una fotocopia legible de un documento de identificación emitido por el Gobierno (por ejemplo, pasaporte o permiso de conducción);
  - 9.4.4. Una fotocopia legible de un comprobante de Su domicilio actual;
  - 9.4.5. Los datos de una cuenta bancaria en la que desea le sean transferidos los fondos y que esté dentro del Espacio Económico Europeo, incluyendo IBAN y BIC; e
  - 9.4.6. Información suficiente sobre el origen de Sus fondos.
- 9.5. Con el fin de cumplir con Nuestras obligaciones legales, es posible que, antes de procesar Su solicitud de reembolso, le solicitemos otros datos incluyendo el envío por correo postal de documentación compulsada o autenticada ante notario. No completaremos Su solicitud si creemos que ha facilitado información falsa o si tememos por la seguridad de la transacción; si Su cuenta no dispone de saldo a favor o si no dispone de fondos suficientes para cubrir el reembolso y la comisión de reembolso.
- 9.6. Podemos suspender o cancelar Su Producto Prepago o terminar este contrato:

- 9.6.1. Si antes de finalizar el contrato o durante duración del contrato renovado decidimos según nuestro criterio no expedirle un nuevo Producto Prepago;
  - 9.6.2. Si Usted incumple una parte importante de este contrato o reiteradamente infringe este contrato y no se logra resolver la situación en el plazo de 7 días o si usa Su Producto Prepago o cualquiera de sus servicios de manera que consideremos fraudulenta o ilegal;
  - 9.6.3. Si actúa de una manera que sea amenazante o abusiva para Nuestro personal, o cualquiera de Nuestros representantes;
  - 9.6.4. Si Usted no paga honorarios o cargos en los que Usted haya incurrido o no corrige cualquier deficiencia;
  - 9.6.5. Por razones reglamentarias incluyendo sin carácter restrictivo, si Usted reside en un país que no es aceptado por Nosotros o si recibimos alguna orden, instrucción o decisión por parte de la FCA o por parte de una entidad emisora de tarjetas concerniente a su Producto Prepago;
  - 9.6.6. Si creemos o sospechamos que el uso de su Producto Prepago acarrea un riesgo contra Nuestra reputación o si puede estar relacionado con delitos financieros; o
  - 9.6.7. Si consideramos que Usted no ha cumplido con las condiciones de este contrato; o
  - 9.6.8. Si sospechamos que se ha producido un uso fraudulento o no autorizado en Su Cuenta o si las funciones de seguridad se han visto comprometidas.
- 9.7. Si su Producto Prepago es suspendido o cancelado, le notificaremos de esta decisión por adelantado o en cuanto sea posible después de haber tomado la decisión, siempre y cuando dicha información no infrinja cualquier ley aplicable y no ponga en peligro cualquier investigación por fraude. Si las circunstancias que conllevaron a la suspensión de su Producto Prepago están, desde Nuestro punto de vista, satisfactoriamente resueltas, Su Producto Prepago será reactivado y puesto nuevamente a Su disposición para su uso, y en caso de ser necesario será sustituido.
- 9.8. Si Su Producto Prepago es cancelado o se da por terminado este Contrato o si por el contrario, no es renovado, Usted no podrá acceder a su Cuenta; sin embargo, podrá retirar cualquier saldo remanente. Para ello, debe ponerse en contacto con servicio al cliente y solicitar el reembolso. El reembolso se realizará dentro de lo que consideremos adecuado, siempre que lo haga en un período de 6 años a partir de la fecha de cancelación de su Producto Prepago o de la terminación de este contrato.

## **10. PROTECCIÓN DE SU PRODUCTO PREPAGO Y DE SUS DATOS**

- 10.1. Asumiremos que todas las transacciones que hayan sido efectuadas con los datos de Su Producto Prepago fueron hechas por Usted, a menos que Nos haya informado de conformidad con el artículo 11.1. Usted es responsable de conservar Su Producto Prepago y sus datos seguros. Esto significa que Usted debe tomar todas las medidas necesarias para evitar la pérdida, robo o uso indebido de los datos de Su Producto

Prepago. No revele nunca a nadie los datos de Su Producto Prepago, excepto cuando sea necesario para finalizar una transacción. Usted debe asegurarse de que el comerciante o proveedor de servicios es confiable, y antes de proceder con la transacción, este ha tomado las medidas necesarias para proteger Su información al suministrar la tarjeta o los datos asociados a su cuenta.

- 10.2. Una vez que Su tarjeta haya caducado o si es encontrada después de haberla reportado como tarjeta perdida o robada o si este contrato ha sido terminado, Usted deberá destruir su tarjeta cortándola en dos a través de la banda magnética o chip.
- 10.3. Usted debe mantener seguro en todo momento el PIN de Su Producto Prepago. Esto incluye:
  - 10.3.1. Memorizar Su PIN tan pronto lo reciba y destruir inmediatamente la carta o cualquier documento en el que se le haya suministrado Su PIN.
  - 10.3.2. Nunca escribir su PIN en la tarjeta como tampoco sobre cualquier documento que suela mantener junto con su tarjeta.
  - 10.3.3. Mantener en secreto Su PIN en todo momento y evitar usarlo si cualquier otra persona puede verlo.
  - 10.3.4. No revele su PIN a desconocidos, a excepción de que Usted pueda revelar su PIN verbalmente (pero no por escrito) a una persona que Usted autorice para el uso de su tarjeta o de Su cuenta.

**NUNCA COMUNIQUE POR ESCRITO EL PIN DE SU PRODUCTO PREPAGO A NADIE. Esto también incluye mensajes impresos, correos electrónicos o formularios online.** El incumplimiento de lo anterior puede ser tratado como una negligencia grave y puede afectar Su derecho para reclamar cualquier pérdida.

## **11. TARJETAS PERDIDAS, ROBADAS O DAÑADAS**

- 11.1. Si pierde Su tarjeta o si es robada o dañada o si Usted cree que Su cuenta se encuentra en riesgo, por favor, notifíquenos de ello inmediatamente siguiendo las instrucciones en Nuestro sitio web o llamando al número del Servicio de bloqueo de tarjetas, suministrado en el anexo 1. Se le solicitará que indique Su número de tarjeta o Su número de cuenta y otra información para verificar que Usted es el titular de la tarjeta o de la cuenta. Después de completar satisfactoriamente el proceso de verificación, bloquearemos cualquier tarjeta perdida o robada o la cuenta en riesgo para evitar cualquier uso no autorizado y cancelar cualquier tarjeta dañada para impedir su posterior uso. Tenga en cuenta que este número de teléfono es SOLO para bloquear tarjetas perdidas o robadas o cuentas comprometidas, y no está disponible para consultas generales.
- 11.2. A menos que se estipule legalmente lo contrario, no asumiremos ninguna responsabilidad por pérdidas o daños directos o indirectos que Usted pudiera sufrir como consecuencia del uso total o parcial o de la incapacidad para usar Su Producto Prepago o el uso de Su Producto Prepago por parte de terceros. Si creemos que Usted ha actuado de forma fraudulenta o si creemos que Usted, intencionalmente o con negligencia grave, no pudo mantener Su Producto Prepago o Sus datos seguros

en todo momento, es Usted quien debe asumir la responsabilidad de todas las transacciones y las tarifas asociadas.

- 11.3. Si creemos, de forma justificada, que Usted ha actuado con el debido cuidado y no ha actuado de forma fraudulenta o con negligencia grave, Usted no será responsable por cualquier transacción no autorizada de su Producto Prepago, siempre y cuando Nos notifique con la mayor brevedad la pérdida o el robo de su tarjeta o si Usted cree que Su cuenta está en riesgo.
- 11.4. Después de habernos notificado sobre la pérdida, el robo o el riesgo de un mal uso y siempre que seamos capaces de identificar Su tarjeta o Su cuenta y satisfacer ciertas comprobaciones de seguridad, podemos emitir un Producto Prepago de reemplazo y / o PIN para Usted. Ciertas tasas podrán aplicar por la re-emisión de una tarjeta perdida o robada. Por favor, consulte el anexo 1 para obtener más información. El periodo de desistimiento descrito en el artículo 9.1 no se aplica a los Productos Prepago de sustitución.

## **12. COMPRAS HECHAS A COMERCIANTES Y DISPUTAS DE TRANSACCIONES**

- 12.1. No aceptamos ninguna responsabilidad por la calidad, seguridad, legalidad o cualquier otro aspecto de los bienes o servicios adquiridos por Usted con Su Producto Prepago. Cualquier divergencia que surja en relación con esas compras deben tratarse directamente con el comerciante que proporciona los bienes o servicios. Una vez que Usted ha utilizado Su Producto Prepago para realizar una compra, Usted no podrá detener esta transacción. No somos responsables si el comerciante no acepta Su tarjeta o cualquier pago con Su cuenta.
- 12.2. Si Usted cree que no autorizó una transacción en particular, Usted debe notificarnos sobre este asunto inmediatamente poniéndose en contacto con Servicio al Cliente. Podemos pedirle que envíe los detalles de Su queja por escrito.
- 12.3. Si Usted no nos notifica en el término de 13 meses después de que la transacción no autorizada fue realizada, es posible que no tenga derecho a recibir un reembolso. Ningún reembolso se hará hasta que nuestra investigación haya finalizado. Nos reservamos el derecho de no reembolsar ciertas cantidades, si creemos que Usted no ha actuado en conformidad con estos Términos y Condiciones.
- 12.4. Sujeto al artículo 12.3 y siempre que Usted haya cumplido plenamente con este contrato y no haya actuado fraudulentamente o sin cuidado, Usted no será responsable por cualquier transacción no autorizada de su Producto Prepago si nos informa y solicita que bloqueemos su Producto Prepago inmediatamente después de estar consciente del uso no autorizado del mismo. A solicitud nuestra, Usted deberá entregarnos hechos factuales como también, la información relacionada con dichas circunstancias. Le reembolsaremos el dinero, siempre que Nuestra investigación concluya que las transacciones no fueron autorizadas por Usted. Si nuestra investigación determina que la transacción no fue una transacción no autorizada o que Usted no ha cumplido con este contrato, incluyendo el caso omiso de las medidas de seguridad expuestas en el artículo 10, no reembolsaremos la transacción

en disputa y cobraremos una cuota de revisión de seguridad tal y como se establece en el anexo 1.

- 12.5. En ciertas circunstancias, una transacción puede haber sido iniciada pero no completamente finalizada. Cuando esto sucede, puede ser que el valor de la transacción sea deducido del saldo de Su cuenta y, por lo tanto, no estará disponible para Su uso. Nos referimos a estos casos como “Autorización pendiente” o “Autorización bloqueada”. En estos casos, Usted tendrá que comunicarse con servicio al cliente y presentar pruebas pertinentes para demostrar que la transacción ha sido cancelada o devuelta.
- 12.6. Cuando un comerciante realiza un reembolso por cualquier motivo (por ejemplo, si Usted devuelve Su artículo por defectuoso), puede tomar varios días para que la notificación de reembolso, como el dinero sean recibidos. Por consiguiente, es necesario que espere 5-10 días a partir de la fecha en que se llevó a cabo el reembolso para que este sea acreditado en Su cuenta. Cualquier reembolso por bienes o servicios adquiridos con Su Producto Prepago, podrá ser devuelto como abono a Su cuenta. Usted no tiene derecho a recibir reembolsos en dinero en efectivo. Los reembolsos a Su Producto Prepago son únicamente permitidos para las transacciones que previamente fueron hechas con el mismo Producto Prepago.
- 12.7. En ciertas circunstancias, podríamos negarnos a completar una transacción que Usted haya autorizado. Estas circunstancias incluyen:
  - 12.7.1. Si estamos preocupados por la seguridad de Su Producto Prepago o si sospechamos que Su Producto Prepago está siendo utilizado de manera fraudulenta o sospechosa;
  - 12.7.2. Si los fondos suficientes para cubrir la transacción y todos los gastos asociados no están disponibles en el momento en que recibimos la notificación de la transacción;
  - 12.7.3. Si hay un déficit pendiente por pagar en el balance de Su cuenta;
  - 12.7.4. Si tenemos motivos suficientes para creer que Usted está actuando de forma que infringe este contrato;
  - 12.7.5. Errores, fallas (mecánicas o de otro tipo), rechazo por parte del comerciante, procesadores de pagos o de la entidad emisora de tarjetas.

### **13. SERVICIO AL CLIENTE Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES**

- 13.1. El servicio de atención al cliente está disponible de 8 a.m. a 5 p.m. (hora central europea) de lunes a viernes. Durante este horario haremos todo lo posible para resolver de inmediato todas las consultas; sin embargo, tenga en cuenta que ciertos tipos de consultas solo pueden ser resueltas durante horas laborales normales. Las solicitudes recibidas en un día determinado después del cierre operaciones serán tratadas como si se hubiesen recibido en el siguiente día laboral. Podrá encontrar los datos de contacto de servicio al cliente en el anexo 1.
- 13.2. Si usted no está satisfecho con cualquier elemento del servicio que recibe, debe remitir, en primera instancia, cualquier reclamación a servicio al cliente utilizando los

datos de contacto indicados en el anexo 1. Para poder distinguir Su reclamación de una solicitud normal, debe indicar claramente Su deseo de realizar una reclamación. Nos esforzaremos por entregarle la resolución de Su reclamación dentro del tiempo estipulado por la Financial Ombudsman Service y de conformidad con Nuestro proceso de reclamaciones. Contactando a servicio al cliente Usted puede solicitar en todo momento un ejemplar de nuestro procedimiento de reclamaciones.

- 13.3. Si después de haber agotado Nuestro proceso de reclamaciones, Usted sigue insatisfecho, también puede remitir su reclamación a la Financial Ombudsman Service a la siguiente dirección: Exchange Tower, London, E14 9SR, Inglaterra. Para más información, por favor, consulte el sitio web [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)
- 13.4. La Comisión Europea ha creado una plataforma para ayudar a los consumidores y a los comerciantes a resolver litigios. Consulte el sitio web <http://ec.europa.eu/odr>. También podrá ver el enlace en nuestro sitio web.

#### **14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

- 14.1. En el marco de los límites de la ley aplicable, no asumiremos ninguna responsabilidad por:
- 14.1.1. Cualquier fallo o problema relacionado con el uso del Producto Prepago que sea el resultado de circunstancias infrecuentes e imprevisibles que estén fuera de nuestro control y que no se hayan podido eludir pese a nuestros esfuerzos para realizar lo contrario, incluidos, entre otros, cualquier fallo o fallas de los sistemas de procesamiento de datos;
  - 14.1.2. Los bienes o servicios que Usted compre con Su Producto Prepago;
  - 14.1.3. Cualquier pérdida de beneficios, pérdida de actividad comercial o cualquier daño indirecto, especial o punitivo;
  - 14.1.4. Cualquier acto u omisión que sean el resultado de Nuestro cumplimiento con cualquier ley nacional o ley de la Unión Europea; o
  - 14.1.5. Cualquier tasa cargada por terceros como otros bancos, instituciones financieras o terceras partes comerciales por la prestación de sus servicios.

En cualquier caso, Nuestra responsabilidad será limitada al saldo actual de Su cuenta en el momento en que los hechos ocurran.

- 14.2. Además de las condiciones establecidas en el artículo 14.1, Nuestra responsabilidad se limitará de la siguiente manera:
- 14.2.1. Si Su Producto Prepago está defectuoso por Nuestra culpa, Nuestra responsabilidad se limita a la sustitución del Producto Prepago, o a Nuestra elección, el reembolso de los fondos disponibles en Su cuenta;
  - 14.2.2. Cuando se han deducido cantidades incorrectas de los fondos de Su cuenta debido a un error Nuestro; Nuestra responsabilidad se

limitará al pago de un importe equivalente a la cantidad deducida incorrectamente.

- 14.2.3. En todas las demás donde la falla sea Nuestra, Nuestra responsabilidad será limitada al reembolso de los fondos disponibles en Su cuenta.
  - 14.2.4. Nada en este contrato debe excluir o limitar Nuestra responsabilidad por muerte o daños personales.
- 14.3. Si Usted ha utilizado Su Producto Prepago o permite el uso de Su Producto Prepago de modo fraudulento, de tal manera que no cumple con estos Términos y Condiciones, con fines ilícitos o si ha permitido que el Producto Prepago o los datos del Producto Prepago se vean comprometidos debido a Su negligencia, se le hará responsable por el uso y el mal uso del Producto Prepago. Tomaremos todas las medidas que sean necesarias para recuperar cualquier pérdida de Su parte y podría no haber límite máximo para Su responsabilidad, salvo que las leyes o reglamentos pertinentes impongan dicho límite. Esto significa, que Usted deberá cuidar de su Producto Prepago y de Sus datos y actuar de manera diligente o por lo contrario Usted será responsable.
- 14.4. Siempre y cuando Usted haya tomado las precauciones necesarias, Usted no será responsable por transacciones no autorizadas asociadas con tarjetas robadas, tarjetas pérdidas o de una cuenta en riesgo.
- 14.5. El Programa de Indemnización de Servicios Financieros o FSCS (por sus siglas en inglés, The UK Financial Services Compensation Scheme) no aplica a Su Producto Prepago. Sin embargo, como emisor de dinero electrónico (e-money) responsable, Nos tomamos la seguridad de Su dinero muy seriamente. Su dinero está depositado en una cuenta de cliente segura, con el fin de reembolsar especialmente transacciones realizadas con Su Producto Prepago. En el caso improbable de una insolvencia, los fondos que se encuentren en Nuestra cuenta de clientes estarán protegidos contra las reclamaciones por parte de acreedores. Para más información, por favor, contacte al equipo de servicio al cliente.
- 14.6. Es Su total responsabilidad asegurarse que cualquier transferencia que sea enviada a Nosotros para Su beneficio se hacen de conformidad a nuestras instrucciones y en particular, Usted debe asegurarse de que la información de identificación es indicada en el momento de transferir los fondos, con el fin de que podamos asignar dicho importe a Su cuenta. Rechazamos cualquier tipo de responsabilidad que surja de o en relación de cualquier acuerdo que Usted haya podido contraer con terceras entidades financieras en referencia a transferencias de fondos a Su cuenta. En especial, rechazamos cualquier responsabilidad por los errores cometidos por dichas terceras entidades financieras y solo seremos responsables por los fondos recibidos de Su parte de conformidad con Nuestros procedimientos y que han sido acreditados a Su cuenta por la compra de dinero electrónico (e-money).

## **15. SU INFORMACIÓN PERSONAL**

- 15.1. Reunimos cierta información sobre el comprador y los usuarios del Producto Prepago con el fin de operar Nuestro programa de Prepago. PPRO Financial Limited es responsable del tratamiento de Sus datos personales y administrará y protegerá Sus datos personales de conformidad con la Ley de Protección de Datos de 1998 (Reino Unido) y Nuestra política de privacidad a la que puede acceder a través del sitio web.
- 15.2. Podemos transferir Sus datos fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) a Nuestros socios comerciales cuando sea necesario para proporcionarle Nuestros servicios, tales como servicio al cliente, administración de cuentas, conciliación financiera o cuando la transferencia sea necesaria como resultado de Su solicitud como, por ejemplo, el procesamiento de cualquier transacción internacional. Nuestros socios comerciales fuera del EEE incluyen, por ejemplo, The Rocket Science Group LLC y otras entidades (“Socios”). Contratamos o, por el contrario, tomamos parte en acuerdos que consideremos oportunos para la prestación de Nuestros servicios. Cuando transferimos datos a Nuestros socios fuera del EEE, tomaremos las medidas que sean necesarias para garantizar que ofrecen garantías similares de protección de datos a las manejadas dentro del EEE. Por favor, tenga en cuenta que no todos los países tienen las mismas leyes de protección de datos de las del EEE. La aceptación del presente contrato nos indica que Usted acepta la transferencia de Sus datos fuera del EEE, de conformidad con los términos de este artículo.
- 15.3. Usted tiene derecho a acceder a los datos personales sobre Usted que tenemos almacenados; sin embargo, cobraremos una cuota correspondiente a gastos administrativos según lo estipulado en el anexo 1. Asimismo, podremos solicitarle cierta información de forma que (a) podamos asegurarnos que la persona quien hace la solicitud es la persona con quien se relacionan los datos; y (b) para que podamos encontrar los datos correctos solicitados. Esto permite evitar que los datos personales sean enviados a la persona equivocada por error y para la prevención de fraude. Para más información, por favor, contacte con Nuestro servicio de atención al cliente.
- 15.4. Estamos comprometidos a mantener Sus datos personales privados de acuerdo con las exigencias legales en referencia a la recogida, almacenamiento y utilización de datos personales bajo los términos de la Ley de Protección de Datos de 1998 (UK). No entregaremos información que tenemos sobre Usted a terceros salvo que:
- 15.4.1. Estemos obligados por ley a revelarlos;
  - 15.4.2. Estemos obligados por ley a revelarlos; o
  - 15.4.3. Nuestros intereses comerciales legítimos requieran su divulgación y dicha divulgación no vaya en perjuicio de sus derechos, libertades ni intereses legítimos; o
  - 15.4.4. La revelación se hace con Su consentimiento; o
  - 15.4.5. Se divulgue según lo establecido en el artículo 15 y/o en Nuestra Política de Privacidad.
- 15.5. Podemos utilizar servicios de terceros para proporcionar servicios en Nuestro nombre que comprendan el procesamiento de Su información.

- 15.6. Sus datos personales (incluidos datos personales confidenciales) pueden compartirse con otras instituciones financieras, agencias de referencias crediticias, organizaciones profesionales, organizaciones antifraude, agencias de cobro de deudas y autoridades policiales con el fin de verificar Su identidad e idoneidad para un Producto Prepago, cobrar deudas u otros pagos atrasados que pueda debernos, o identificar y evitar el fraude, el lavado de dinero, la financiación terrorista y otros crímenes financieros. Estas solicitudes quedarán registradas.
- 15.7. Podemos compartir información sobre Usted tanto dentro del Reino Unido como en el EEE y en el extranjero, siempre que se ofrezca a Sus datos una protección sustancialmente similar a la de los datos que se procesan dentro del EEE.
- 15.8. Podemos comunicarnos con Usted para informarle de otros productos o servicios prestados por Nosotros. Si Usted no desea ser contactado para dicha información, por favor, infórmenos de ello poniéndose en contacto con nuestro servicio de atención al cliente.
- 15.9. Si sospechamos haber recibido información falsa o inexacta, podemos registrar y reportar la sospecha a las autoridades correspondientes, así como toda la información que sea pertinente.
- 15.10. Cuando creemos que nos han entregado información falsa o si se identifica fraude, podremos reportar todos los datos a las agencias de prevención de fraude y a las autoridades pertinentes con el fin de prevenir fraude, blanqueo de capitales y financiamiento terrorista.

## **16. MODIFICACIONES A LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES**

- 16.1. La versión vigente de los presentes Términos y Condiciones estará disponible en el sitio web en todo momento. Estos Términos y Condiciones podrán ser cambiados o modificados en cualquier momento por razones legales, normativas, de seguridad o para facilitar o mejorar el sistema de entrega de Nuestro Producto Prepago. Conforme al artículo 16.2, le notificaremos por correo electrónico cualquier cambio a estos Términos y Condiciones con dos meses de anticipación y antes de que entren en vigor (a menos que la ley Nos exija o Nos permita hacer un cambio inmediato). A no ser que expresamente le demos una fecha de vigor específica, los cambios deberán entrar en vigor dos (2) meses después de habérselos comunicado, a menos que Usted Nos haya informado sobre Su objeción a los cambios presentados y sobre Su intención de finalizar su contrato antes de que los cambios entren en vigor. En caso de que le hayamos notificado sobre un cambio, Usted puede cancelar Su contrato en cualquier momento si incurrir en gastos de cancelación, siempre y cuando nos informe por escrito de su decisión y lo haya realizado antes de que el cambio entre en vigor. Si usted no nos notifica sobre ninguna objeción a los cambios antes de que entren en vigor, se considerará que Usted los ha aceptado.
- 16.2. Nos reservamos el derecho de implementar, cuando proceda, actualizaciones que permitan mejorar la prestación de Nuestros servicios. Nos esforzaremos para poder

notificarle con la debida anticipación sobre cualquier cambio, si es razonablemente posible.

- 16.3. Los cambios en el límite de gasto o carga de su Producto Prepago que son necesarios para cumplir Nuestras normas legales, no serán considerados como cambios a los presentes Términos y Condiciones y, por lo tanto, no requieren previo aviso. Usted puede comprobar en cualquier momento Sus límites de gasto iniciando sesión en su cuenta.

## **17. LEY Y TRIBUNALES**

- 17.1. El contrato se rige por la ley inglesa, pero podría tener el derecho a emprender acciones contra Nosotros en los tribunales de la jurisdicción donde reside. Si, por el motivo que sea, no tiene derecho a emprender acciones en tribunales con jurisdicción fuera de Inglaterra y Gales, al celebrar este contrato, acuerda aceptar la competencia no exclusiva de los órganos jurisdiccionales de Inglaterra y Gales para resolver cualquier cuestión legal que surja de este contrato. Sin perjuicio de lo expuesto en este artículo 17, acuerda que aún podemos solicitar medidas cautelares (o un tipo de compensación legal urgente equivalente) en cualquier jurisdicción.
- 17.2. La Ley Contracts Act 1999 (Rights of Third Parties) no se aplicará en el siguiente contrato y ninguna persona excepto a Usted y a Nosotros tendrá algún derecho en este contrato.

## **18. CESIÓN DEL CONTRATO**

Podemos ceder el beneficio o la responsabilidad de este contrato a otra empresa en cualquier momento y notificar sobre esta decisión con dos meses de anticipación. En dicho caso, Sus derechos no se verán afectados

## **19. CARGA DE SU CUENTA**

- 19.1. Su cuenta se puede cargar únicamente a través de los canales que aprobemos. El tipo y la naturaleza de estos canales de carga dependerán de la relación comercial que tengamos con Nuestros socios comerciales.
- 19.2. El tiempo requerido para que el saldo de su cuenta se actualice cuando Usted la carga, depende de los métodos de pago que Usted utilice y el tiempo que estos tarden en ser enviados. Podrá encontrar más información referente a los métodos de carga y a las tarifas en el sitio web y en el anexo 1. En caso de tener preguntas, por favor, póngase en contacto con servicio al cliente.
- 19.3. Usted es responsable en todo momento de asegurarse de que el importe enviado para la carga de Su cuenta sea transferido como tal. Si usted usa Su cuenta y esta termina con un saldo negativo, será Su responsabilidad transferir los fondos suficientes para que Su cuenta vuelva a tener un saldo cero o un saldo positivo.

- 19.4. Nos reservamos el derecho de determinar límites de carga para Su cuenta por razones jurídicas y reglamentarias o para cumplir con Nuestras políticas de gestión de riesgos. En tal caso, le notificaremos cuando implementemos estos límites de carga a través de Nuestro sitio web o por medio del equipo de servicio al cliente.
- 19.5. No obstante, a lo dispuesto en el artículo 19 o cualquier tiempo de ejecución máximo estipulado en el presente contrato, Nos reservamos el derecho de rechazar la carga de Su cuenta de conformidad con Nuestros controles internos contra el blanqueo de capitales o si tenemos dudas sobre el origen de Sus fondos o si, en función del tipo de cuenta y del límite de carga asociado, no se han cumplido los requisitos de identificación de acuerdo con el artículo 3. Podremos solicitarle información sobre el origen de Sus fondos. Podremos rechazar según Nuestro criterio cualquier orden, solicitud o pagos asociados que Usted efectúe para adquirir dinero electrónico y sin indicación de causas ni responsabilidad por pérdidas o daños que puedan sufrir Usted o un tercero.

## Anexo 1: Tarifas, datos de contacto y otras disposiciones

Este anexo 1 aplica a los Términos y Condiciones para el Producto Prepago de VIABUY.

### A. TARIFAS

#### Tarifas del Producto Prepago

Costo de emisión única para la cuenta de tarjeta <sup>1</sup>	EUR 69,90
Cuota anual de la cuenta de tarjeta	EUR 19,90
Costo de emisión tarjeta adicional	GRATIS
Cuota anual por tarjeta adicional	EUR 14,90

#### Comisiones por transacción y uso

Transacciones en comercios	GRATIS
Cambio de moneda extranjera	2,75%
Retiro en cajero automático <sup>2</sup>	EUR 5,00
Transferencia entre tarjetas VIABUY	GRATIS
Transferencia saliente nacional, SEPA	GRATIS
Falla por transacción en TPV, retiro y/o consulta de saldo en cajero automático	EUR 0,50
Transferencia bancaria fuera de la zona SEPA o en moneda extranjera	EUR 9,90
Tarifa SMS por SMS enviado	EUR 0,19

#### Comisiones por carga<sup>3</sup>

Nacional o transferencia SEPA, Instant Transfer, MyBank, transferencia entrante de tarjeta a tarjeta	GRATIS
Carga en efectivo en bancos <sup>2</sup>	GRATIS
Transferencia bancaria internacional fuera de la zona SEPA o en moneda extranjera, giropay, eps, iDEAL, SOFORT Banking, Przelewy24, Verkkopankki, Trustly, Bancontact, Multibanco, PayU	1,75%
Bitcoin via BitPay	0,75%
Tarjeta de crédito, de débito o prepago	1,75%
TrustPay	2,75%
paysafecard	8,75%
Carga de efectivo en Western Union	EUR 4,95

#### Otras comisiones

Comisión de reembolso	EUR 10,00
Reembolso/Devolución <sup>4</sup>	EUR 25,00
Cuota mensual por inactividad de la cuenta (sin cargar y sin realizar transacciones de pagos en el plazo de 12 meses)	EUR 9,95
Contracargo, revisión de seguridad, tarjeta de sustitución, asignación de transferencias bancarias entrantes causados por falta de referencia o por referencia equivocada	EUR 25,00
Tarifa administrativa por hora por solicitudes especializadas del cliente o por trabajo manual realizado por fuera del alcance de los Términos del contrato	EUR 120,00

<sup>1</sup>En vigor a partir de la fecha de envío del correo electrónico de confirmación de la solicitud a la dirección de correo electrónico que Usted nos proporcione durante el proceso de registro y no reembolsable, a excepción del artículo 9.1 del presente contrato. La emisión de una cuenta comprende una tarjeta emitida por una entidad emisora de tarjetas. En el plazo de 21 días debe cargar en Su cuenta una primera carga mínima de al menos 89,80 EUR.

<sup>2</sup>Bancos adicionales o comisiones en cajeros automáticos pueden aplicar y ser cargados bien sea al saldo de su cuenta o deducidos de la cantidad desembolsada.

<sup>3</sup>Canales de carga adicionales como transferencia bancaria internacional desde fuera de la zona SEPA, giropay, eps, iDEAL, SOFORTBanking y entre otras, podrán ocasionalmente no estar disponibles conforme a los acuerdos que hemos establecido con nuestros socios comerciales. Dichos canales de carga se encuentran enumerados en el sitio web y disponibles para su uso. Los canales de carga están sujetos a las tarifas vigentes que serán deducidas de Su cuenta. Los siguientes plazos máximos de ejecución para los servicios de pago que figuran a continuación, se aplican en todo momento y están sujetos a los términos de este contrato como también al cumplimiento por Su parte del mismo, incluyendo, entre otros, que Usted cumpla con los requisitos de identificación solicitados o de entregar, según nuestro criterio, información adecuada sobre el origen de sus fondos o de cualquier límite de carga interno que implementemos como medida de Nuestras obligaciones en contra del blanqueo de capitales. Si recibimos una orden de pago en un día no hábil o en un día hábil después de las 4:00 CET (hora central europea), trataremos la orden de pago como si hubiese sido recibida al siguiente día hábil.

Plazo máximo de ejecución	Servicio de pago
Al recibir Su orden de pago o el aviso de orden de pago por parte de Su banco o institución financiera, según corresponda	Transacciones entrantes giropay, eps, iDEAL, SOFORT Banking, Instant Transfer, paysafecard, tarjeta de crédito o débito, tarjeta prepago, transferencia entre tarjetas VIABUY; retiro en cajeros
Al final del día hábil siguiente a la recepción de su orden de pago	Transferencia SEPA saliente
Al final del segundo día hábil siguiente al momento en el que hemos recibido los fondos relacionados con Su orden de pago por parte de Su banco o institución financiera	Transferencia SEPA entrante, débito directo o depósito en efectivo en bancos, TrustPay, Przelewy24, Verkkopankki, Trustly, Bancontact, Multibanco, MyBank, PayU, Bitcoin via BitPay, Western Union

<sup>4</sup>Cuando recibimos un pago por la compra de dinero electrónico y para la carga de Su cuenta, pero Usted no cumple con las condiciones requeridas para que dichos fondos sean acreditados a su cuenta de tarjeta o si no cumple razonablemente con nuestras instrucciones, y nos vemos obligados a devolver el pago, Nos reservamos el derecho a cobrar una comisión por el reembolso que será deducida del importe del pago antes de que este sea reembolsado.

## B. DATOS DE CONTACTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Sitio Web	www.viabuy.com
Correo electrónico servicio al cliente	service@viabuy.com
Número de teléfono del servicio al cliente	+44 (203) 8850005
Dirección postal para devoluciones de tarjetas canceladas	Card Services Welfenstrasse 22 81541 Múnich Alemania
Teléfono para bloqueo de tarjeta	0080048437776

### **C. DURACIÓN**

El presente contrato entrará en vigor y tendrá efecto a partir de la fecha de envío del correo electrónico de confirmación de la solicitud a la dirección de correo electrónico que Usted nos proporcione durante el proceso de registro. El contrato estará vigente durante un periodo de tres años. Si el contrato no se rescinde conforme a los Términos y Condiciones antes de finalizar el periodo de duración de tres años, en el día final de este periodo de tres años el contrato se renovará automáticamente durante tres años más.