TÉRMINOS Y CONDICIONES

DEFINICIONES

Baremo de tarifas
tiene el significado dado a este término en el apartado 4.1 de estos Términos y Condiciones.

CET
significa hora central europea.

Contrato
hace referencia al Formulario de pedido de VIABUY que ha rellenado en relación con un Producto Prepago, estos Términos y Condiciones, el Baremo de tarifas y cualquier otro régimen o anexo que ocasionalmente podamos elaborar.

Dock Financial
hace referencia a Dock Financial S.A., una sociedad anónima (*société anonyme*) constituida y reconocida bajo las leyes del Gran Ducado de Luxemburgo ("Luxemburgo"), autorizada como institución de dinero electrónico por la CSSF con el número de referencia W 00000011 y autorizada a llevar a cabo sus actividades en todos los Estados miembros del EEE, cuyo domicilio social es 110, Route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo, y que está inscrita en el registro mercantil y de sociedades de Luxemburgo con el número B215831.

CSSF
son las siglas de "Commission de Surveillance du Secteur Financier" (Comisión de Supervisión del Sector Financiero de Luxemburgo).

Cuenta
hace referencia a la cuenta de dinero electrónico que emitimos 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
tiene el significado dado a este término en el apartado 8 de estos Términos y Condiciones.

EEE
significa Espacio Económico Europeo.

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

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.

Jurisdicción aceptada
tiene el significado dado a este término en el apartado 6.7.

Nosotros, Nos o Nuestro
hace referencia a Dock Financial.

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.

RGPD
hace referencia al Reglamento (EU) 2016/679, Reglamento general de protección de datos.

Servicio al cliente
significa el equipo de servicio que gestiona y procesa Sus preguntas relacionadas con el uso de Su Producto Prepago, y los datos de contacto que figuran en el artículo 19 de estos Términos y Condiciones.

Sitio Web
significa el conjunto de páginas web o aplicaciones móviles (APP) relacionadas con Su Producto Prepago según lo establecido en el artículo 19 de estos Términos y Condiciones y al que puede accederse a través de Internet.

Tarjeta
significa cualquier instrumento de pago con la marca de un sistema de pagos que podamos emitirle junto con Su cuenta.

Usted o Su
significa la persona que ha aceptado estos Términos y Condiciones.

3D Secure
hace referencia a un método para identificar al titular de una tarjeta de acuerdo a los requisitos de la Directiva Europea 2015/2366 del 25 de noviembre del 2015 ("PSD 2") y el Reglamento Delegado UE 2018/389 de la Comisión del 27 de noviembre del 2017 (las "NTRT") en relación con la autenticación reforzada de clientes. También conocido bajo el nombre de Mastercard® Identity Check™ o Mastercard® SecureCode™, este método se utiliza para

verificar la identidad del titular de la tarjeta durante una transacción para ayudar a evitar transacciones no autorizadas.

1. INFORMACIÓN SOBRE QUIÉNES SOMOS Y SOBRE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

1.1. Este documento expone los Términos y Condiciones generales que se aplican a Su Producto Prepago y constituye un Acuerdo entre Usted y Nosotros, que regulan la posesión y el uso del Producto Prepago. Al pedir Su Producto Prepago, deberá aceptar y estar de acuerdo con estos Términos y Condiciones, y con el Baremo de tarifas. Al enviar su pedido de un Producto Prepago, Nos indica que acepta y está de acuerdo con estos Términos y Condiciones y con el Baremo de tarifas. Tras realizar su pedido de un Producto Prepago, le enviaremos un correo electrónico de confirmación a la dirección de correo electrónico que nos hubiera proporcionado durante el registro y 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 por la CSSF. Las tarjetas son en todo momento de Nuestra propiedad.

1.3. Este contrato, así como cualquier comunicación entre Nosotros y Usted, se hará en el idioma español, a menos que Usted nos indique que prefiere que las comunicaciones se realicen en otro idioma de los que ofrezcamos. La correspondencia relacionada con el uso de Su Producto Prepago o de estos Términos y Condiciones podrá enviarla a Dock Financial S.A., 110, Route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo.

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.

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 de si lo aceptará, por favor, compruébelo primero 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, le podremos emitir un Producto Prepago 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 (dieciocho) 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 da su consentimiento para que se lleven a cabo las comprobaciones descritas en los Términos y Condiciones y el formulario de pedido de VIABUY.

3.5. 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 cargos se establecen en un Baremo de tarifas (el "Baremo de tarifas). Dicho régimen está disponible en Nuestro sitio web. Cuando se realiza un pedido o una transacción en relación con un Producto Prepago, se considerará, en todos los casos, que conoce y ha aceptado Nuestro Baremo de tarifas. El Baremo de tarifas podremos modificarlo durante la duración del Contrato de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 16.1. 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 del pedido a la dirección de correo electrónico que Usted nos hubiera proporcionado 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 serán deducidos cuando se incurra en ellos.

4.3. Si la deducción de las tarifas da 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. 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. 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. Usted podrá de forma expresa otorgar, quitar y gestionar permisos para que terceros puedan realizar determinadas acciones en su nombre. En algunos casos, podrá hacerlo iniciando sesión en su cuenta y, en otros casos, directamente con los terceros. Reconoce que si otorga permiso a un tercero para realizar acciones en su nombre podríamos divulgar cierta información sobre su cuenta a dicho tercero. Si permite:

5.2.1. a un tercero proveedor de servicios autorizado de conformidad con la ley aplicable proporcionar servicios de información sobre cuentas ("proveedor AIS") para acceder a información de su cuenta en su nombre; o

5.2.2. a un tercer emisor de tarjetas confirmar si la cantidad necesaria para realizar la transacción del pago con tarjeta está disponible en su cuenta; o

5.2.3. a un tercer proveedor de servicios con licencia de conformidad con la ley proporcionar servicios de iniciación de pagos ("proveedor PIS") para iniciar su pago en su nombre;

entonces este contrato aún se le aplicará a Usted y a su acceso a esa información mediante el proveedor AIS o emisor de tarjeta y a su pago iniciado por el proveedor PIS.

5.3. Tendremos derecho a suponer que una transacción ha sido autorizada por Usted, (i) cuando la banda magnética de Su tarjeta ha sido pasada por el comerciante o (ii) se ha colocado la tarjeta ante una terminal de pago sin contacto para realizar un pago; o (iii) ha insertado su tarjeta en un dispositivo de chip & PIN; o (iv) el PIN de la tarjeta fue introducido; o (v) firmó un recibo de compra; o (vi) ha suministrado información pertinente a su cuenta facilitando así procesar la transacción, en el caso de transacciones realizadas en internet o transacciones presenciales; o (vii) se inició una transferencia o transferencia entre tarjetas en su zona de inicio de sesión. Esta autorización también contiene su consentimiento explícito de que Nosotros recuperaremos (desde nuestra base de datos), procesaremos, transmitiremos y almacenaremos sus datos personales necesarios para la ejecución de la transferencia.

5.4. Cada una de las tarjetas se registra automáticamente con 3D Secure.

5.4.1 La autentificación mediante 3D Secure puede realizarse tanto a través de una APP como al usar un procedimiento smsTAN a través de su teléfono móvil registrado. Nos reservamos el derecho a ofrecer procedimientos de autentificación adicionales o a desactivar los procedimientos actuales.

5.4.2 Con el fin de autentificarse a sí mismo con un smsTAN usando 3D Secure, debe tener activada Su tarjeta y debe haber verificado Su número de teléfono móvil. Si durante una transacción de pago se requiere una autentificación por 3D Secure, recibirá un SMS con un smsTAN generado por cada transacción en el número de teléfono móvil que tenga registrado con Nosotros. El smsTAN es válido durante cinco minutos una vez enviado. Si no se utiliza en este periodo, se invalidará de forma automática. Lo mismo sucederá si solicita un nuevo smsTAN. Como parte del proceso de pago, se

le pedirá que introduzca el smsTAN en una página de confirmación. Se autentificará a usted mismo introduciendo el smsTAN recibido y respondiendo correctamente a la pregunta de seguridad si la hubiera.

5.4.3 Con el fin de autentificarse a sí mismo con la APP mediante 3D Secure, debe tenerlo instalado en Su dispositivo móvil. Si la autentificación mediante 3D Secure se requiere durante un proceso de pago, recibirá una notificación en Su dispositivo móvil. A continuación, cuando abra la APP, se mostrará una página de confirmación con los detalles de la transacción. La autentificación se realizará al seleccionar el botón "confirmar" que aparece en esta página de confirmación y al activar las capacidades de autentificación biométricas del dispositivo móvil.

5.4.4 Está obligado a comprobar si los detalles de la transacción que se muestran durante la autentificación mediante 3D Secure coinciden con la transacción que pretende realizar. En caso de cualquier discrepancia, debe detener de inmediato la transacción.

5.4.5 Es Su responsabilidad proteger Su dispositivo móvil de accesos no autorizados al aplicar las correspondientes medidas de seguridad, por ejemplo, al implementar un bloqueo de acceso protegido con contraseña. No aplicar estas medidas de seguridad pueden considerarse como una grave negligencia y podría repercutir en Sus posibilidades de reclamar cualquier pérdida.

5.4.6 Tenemos derecho a rechazar la ejecución de una transacción de tarjeta online si no lleva a cabo la pretendida autentificación mediante 3D Secure. Nos reservamos el derecho de clasificar ciertas transacciones como de bajo riesgo y podemos no exigir la autentificación mediante 3D Secure para dicha transacción.

5.4.7 Podemos bloquear la tarjeta sometida a 3D Secure si está justificado por motivos objetivos en relación a la seguridad del servicio 3D Secure o si se sospecha de un uso fraudulento del servicio 3D Secure. Para que le retiren el bloqueo deberá comunicarse con el servicio de Atención al cliente.

5.4.8 Dentro del marco de este Contrato, tenemos derecho a que proveedores de servicios de terceros participen en el procesamiento del servicio 3D Secure. A estos proveedores de servicios de terceros les proporcionaremos Sus datos personales (p. ej., el número de móvil) únicamente en el ámbito y a los efectos del presente Contrato.

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. 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 suspender Su Tarjeta y/o terminar la relación contractual con Usted de forma inmediata.

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 que puedan facilitar actividades ilegales, lo que incluye, entre otras, el blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, fraude o cualquier otro delito financiero; 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 determinadas jurisdicciones. 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. Asimismo, puede solicitarnos que le enviemos la correspondiente notificación de cada transacción mediante correo electrónico o mensaje de texto (SMS) activando esta función en su zona de inicio de sesión. Tenga en cuenta que podrían aplicarse ciertas tarifas tal y como se detalla en el Baremo de tarifas.

8. PLAZO Y RESCISIÓN DEL CONTRATO

8.1. Este Contrato se considerará que entra en vigor en la Fecha de envío del correo electrónico de confirmación a la dirección de correo electrónico que Usted nos hubiera proporcionado en el registro. Este Contrato tendrá una duración de un periodo de 2 (dos) años. Si el Contrato no vence de acuerdo a lo dispuesto en los Términos y Condiciones antes de cumplirse el periodo de 2 (dos) años, en el día final de este periodo de 2 (dos) años, el Contrato se renovará de forma automática un año más.

8.2. Independientemente del contrato, 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. Asimismo, nos reservamos el derecho de cambiar la tarjeta por una nueva durante el periodo de validez de la tarjeta, acción que no le supondrá coste alguno.

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. Sin prejuicio de lo anterior, puede rescindir el presente contrato (y, por lo tanto, renunciar al acceso a Su Producto Prepago) mediante un preaviso de treinta (30) días antes del final de la duración del contrato, 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 Baremo de tarifas. 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 debe informarnos de Su decisión en una declaración inequívoca (p. ej., correo electrónico a service@viabuy.com o enviando una carta por correo postal a Dock Financial, S.A., 110, Route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo, Luxemburgo). Puede utilizar el modelo de desistimiento que se adjunta, si bien no es obligatorio. Para cumplir con el plazo de desistimiento es

suficiente con que nos envíe su comunicación referente a su derecho de desistimiento antes de que finalice el periodo de desistimiento de 21 días.

9.1.2. MODELO DEL FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

- A Dock Financial, S.A. (correo electrónico: service@viabuy.com, dirección postal: 110, Route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo, Luxemburgo)
- 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 que, por ejemplo, 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 Baremo de tarifas y también está disponible en el sitio web.

9.3. Usted puede rescindir el presente contrato mediante un preaviso de treinta (30) días antes del final de la duración del contrato, 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 Baremo de tarifas. 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 y documentación 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 rembolso 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 o documentación 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 Usted no cumple alguna de sus obligaciones contractuales prevista en este Contrato o incumple cualquier obligación del Contrato y sus Términos y Condiciones; o

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; o

9.6.3. si actúa de una manera que sea amenazante o abusiva para Nuestro personal, o cualquiera de Nuestros representantes; o

9.6.4. si Usted no paga honorarios o cargos en los que Usted haya incurrido o no corrige cualquier deficiencia; o

9.6.5. por motivos regulatorios que incluyen, entre otros, que resida en una jurisdicción que no sea una Jurisdicción Aceptada; o cualquier laudo, instrucción u orden que recibamos de la CSSF o de una entidad emisora de tarjetas en relación al Producto Prepago; o

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 sospechamos razonablemente que se ha producido un uso no autorizado o fraudulento de cualquiera de sus Productos de prepago o que cualquiera de sus características de seguridad se ha visto comprometida.

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 delito o 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 y/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 Baremo de tarifas. 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. Usted no será responsable de ninguna transacción no autorizada de su Producto Prepago si (i) creemos, dentro de lo razonable, que Usted ha actuado con el debido cuidado y no ha actuado de forma fraudulenta o con negligencia grave, 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, (ii) no ha tenido oportunidad de notificarnos la pérdida, robo, extravío u otro uso indebido del Producto Prepago antes de realizarse la transacción no autorizada, o (iii) fue un empleado o agente nuestro o de otra agencia con la que externalicemos alguna actividad el que causó la pérdida de la tarjeta.

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 sustitución y/o PIN para Usted. Se podrían aplicar ciertas tasas por la reemisión de una tarjeta perdida o robada que, en cualquier caso, cubre el coste exclusiva y directamente asociado con la sustitución; véase el Baremo de tarifas para consultar más detalles. Estas tasas no se aplicarán si nosotros somos responsables legalmente o debemos responder por las circunstancias que llevaron a la emisión del Producto Prepago de sustitución. 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 un plazo razonable y antes de que se cumplan 13 meses de la transacción no autorizada, es posible que no tenga derecho a recibir ningún reembolso. Este periodo de 13 meses solo comenzará si le hemos notificado el registro del débito a través de los medios acordados para extractos de movimientos de transacciones, tal y como se indica en el artículo 7, en un periodo inferior a un mes después del registro del débito. De no ser así, este periodo comenzará a partir de la fecha de la notificación.

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 podrá no ser responsable de ninguna transacción no autorizada de su Producto Prepago si nos informa y solicita que bloqueemos su Producto Prepago inmediatamente después de ser consciente del uso no autorizado del mismo. A solicitud nuestra, Usted deberá entregarnos información y elementos de hecho relacionados con dichas circunstancias. Le reembolsaremos el importe de la transacción no más tarde del final del Día Hábil del siguiente día a recibir la notificación o tener conocimiento de otro modo de que la transacción no estaba autorizada. Si hemos notificado a cualquier autoridad competente por escrito que tenemos base legítima para sospechar de conducta fraudulenta por su parte, solo llevaremos a cabo la obligación anteriormente mencionada si hay certeza razonable de que no se ha llevado a cabo dicho fraude. Si nuestra investigación determina que la transacción en disputa 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 o deduciremos las transacciones ya reembolsadas desde su cuenta, según corresponda, y cobraremos una tasa de revisión de seguridad tal y como se establece en el Baremo de tarifas. Este artículo 12.4 se aplica también a casos en los que es un proveedor PIS el que inicia la transacción.

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 laborables 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 Baremo de tarifas.

13.2. Si no está satisfecho con alguno de los elementos del servicio que recibe, también deberá dirigir cualquier queja a Nuestro Servicio de atención al cliente en primera instancia mediante los datos de contacto que aparecen en el Baremo de tarifas. Deberá indicar claramente que desea realizar una queja ante Nosotros. Esto Nos ayudará a distinguir una queja de cualquier otra consulta estándar. Trataremos de proporcionarle una respuesta o resolución a Su queja dentro de los plazos estipulados por la CSSF de conformidad con Nuestros procedimientos para la presentación de quejas. Puede solicitar una copia de Nuestro procedimiento de quejas en cualquier momento poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente.

13.3. Si, tras pasar por todos nuestros procedimientos de quejas sigue descontento, puede presentar la queja ante la CSSF (Comisión de Supervisión del Sector Financiero) en Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique II, 283, Route

d'Arlon, 1150, Luxemburgo. Para conocer datos de contacto adicionales puede visitar la página web http://www.cssf.lu/en/.

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. RESPONSABILIDAD Y 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 y actúe en todo momento de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11.3 y 12.4, Usted no será responsable por transacciones no autorizadas asociadas con tarjetas robadas, tarjetas pérdidas o de una cuenta en riesgo.

14.5. Reclamaciones de no ejecución, ejecución incorrecta o ejecución tardía de transacciones autorizadas:

14.5.1. Si una transacción no se ejecuta o se ejecuta de forma incorrecta, podrá solicitarnos un reembolso del importe completo de la transacción sin demora en la medida en que la transacción no se realizó o se realizó de forma incorrecta. Si el importe se ha deducido de su cuenta, restauraremos el saldo de Su cuenta al estado original antes de realizarse el débito por la transacción no ejecutada o ejecutada de forma incorrecta. Si su transacción se inició por un proveedor de servicios de iniciación de pagos estaremos sujetos a las obligaciones mencionadas con anterioridad.

14.5.2. Además de lo indicado en el artículo 14.5.1, puede solicitarnos el reembolso de cualquier cargo e interés que se le haya gravado o deducido de Su cuenta en relación a la no ejecución o ejecución incorrecta de la transacción.

14.5.3. Si una transacción autorizada se ejecuta tarde, puede solicitarnos que pidamos al proveedor de servicios de pago del beneficiario que acredite el importe del pago a la cuenta de pago del beneficiario como si la transferencia de crédito se hubiera ejecutado correctamente. Esta obligación también se aplicará si su transacción se inicia a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos.

14.5.4. Nuestra responsabilidad de conformidad con lo dispuesto en los artículos 14.5.1.1 a 14.5.3 queda excluida en los siguientes casos:

(i) Podemos demostrarle que el importe del pago fue remitido al proveedor de servicios de pago del beneficiario en su debido tiempo y en su totalidad.

(ii) La transacción se ejecutó de conformidad con el identificador único de beneficiario que Usted proporcionó y que era incorrecto. En este caso, podrá, no obstante, solicitarnos realizar esfuerzos razonables por recuperar el importe de la transacción. Si el importe de la transacción no puede recuperarse, nosotros, previa solicitud por escrito, podemos proporcionarle información disponible que le permita solicitar una reclamación del reembolso del importe de la transacción frente al receptor real de la transacción.

14.5.5. Sus reclamaciones de conformidad con lo dispuesto en los artículos 14.5.1 a 14.5.3 en relación a una transacción no ejecutada o ejecutada de forma incorrecta quedan excluidas en caso de que no nos lo notifique en un plazo de 13 (trece) meses a partir del día en el que se realizó la transacción. Este periodo de 13 (trece) meses solo comenzará si le hemos notificado el registro del débito a través de los medios acordados para los extractos de movimientos de transacciones, tal y como se indica en el artículo 7, en un periodo inferior a un mes después del registro del débito. De no ser así, este

periodo comenzará a partir de la fecha de la notificación. Esto también se aplicará si su transacción se inició a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos.

14.5.6. Las reclamaciones de su parte quedan excluidas si las circunstancias que originaron una reclamación:

(i) se basan en un evento excepcional e impredecible sobre el cual no tenemos influencia y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado actuando con la debida diligencia;

(ii) se debieron a Nosotros como resultado de una obligación legal.

14.6. Si permite que un proveedor de servicios de información de cuenta (AIS por sus siglas en inglés) o un proveedor de iniciación de pagos (PIS por sus siglas en inglés) actúe en Su nombre, Usted será responsable ante Nosotros de las acciones realizadas en Su nombre por el proveedor AIS o el proveedor PIS, de acuerdo a Sus derechos legales obligatorios y lo dispuesto en los artículos 14.4 y 14.5. Otorgar permiso a cualquier tercero en el modo que sea no le exime de ninguna de Sus responsabilidades de conformidad con este contrato. Acepta y acuerda que no seremos responsables y recibiremos indemnización por cualquier responsabilidad que surja de las acciones o inacciones de dicho tercero en relación a los permisos que Usted le haya otorgado.

14.7. El Fondo de Garantías de Depósitos de Luxemburgo (FGDL, "Fonds de garantie des dépôts Luxembourg") no aplica a Su Producto Prepago. No obstante, como emisor responsable de dinero electrónico Nos tomamos muy en serio la seguridad de Su dinero. Sus fondos se guardan en una cuenta de cliente segura, específicamente para el fin de canjear transacciones realizadas a través de Su Producto Prepago. En el caso poco probable de cualquier insolvencia, los fondos que hayan llegado a la cuenta de Nuestro cliente se protegerán contra reclamaciones de acreedores. Estaremos encantados de resolver cualquier duda o preocupación que pueda tener; póngase en contacto con nuestro Servicio de atención al cliente para consultar más información.

14.8. 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. Recopilamos cierta información sobre el comprador y los usuarios del Producto Prepago con el fin de poder operar Nuestro programa prepago. Dock Financial será el Controlador de datos de sus datos personales y gestionará y protegerá Sus datos

personales de conformidad con el RGPD y Nuestra política de privacidad a la que puede acceder desde el 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 Baremo de tarifas. 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. Nos comprometemos a procesar Sus datos personales de conformidad con los requisitos legales relacionados con la recopilación, almacenamiento y uso de datos personales bajo los términos del RGPD. 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 Espacio Económico Europeo (EEE) como fuera de él, siempre y cuando se permita una protección sustancialmente similar de Sus datos a los datos protegidos 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.

15.11. Dock Financial está sujeto a la obligación de secreto profesional. No podremos revelar información ni datos personales, bancarios ni económicos relativos a la relación comercial con Usted (la "Información") a terceros, excepto si la revelación de la información es conforme a la legislación aplicable o sí así lo requiere esta, previa autorización o con Su consentimiento.

15.12. Para poder ofrecerle un servicio óptimo y con estándares de alta calidad, para cumplir con las reglamentaciones y para aprovechar los recursos técnicos de especialistas cualificados, podremos subcontratar en parte o en su totalidad ciertas tareas o actividades a terceros en el Gran Ducado de Luxemburgo o en el extranjero, incluidos los Estados miembros del EEE y Reino Unido, o a otra entidad de Dock Financial (sus directores, directivos, representantes, empleados, asesores, incluidos asesores legales y auditores legales) en todo el mundo ("Proveedor de servicios").

Dock Financial podrá externalizar algunas o todas las tareas y actividades siguientes (en conjunto, "subcontratación"):

- tareas operacionales, de mantenimiento y de soporte para infraestructuras y aplicaciones de TI;
- plataformas de mensajería y pagos (lo que incluye cifrado manual de datos, procesamiento, monitorización y almacenamiento/archivo de mensajes de pago);
- filtrado y verificación de mensajes para garantizar que las transacciones realizadas por Dock Financial cumplen todos los aspectos de las leyes y normativas internacionales aplicables;
- centralización y procesamiento de todos los documentos;

- identificación de usuarios y actividades de tratamiento de datos (p. ej., recopilación de documentos, toma de decisiones, propensión al riesgo, clasificación fiscal y obligaciones de comunicar información);
- procedimientos de registro, monitorización y archivo de instrucciones, y órdenes relacionadas con transacciones bancarias y financieras (incluidas por teléfono);
- procesamiento de las actividades de servicios de pago e instrumentos financieros en litigios o asuntos comerciales, desde el origen a la toma de decisiones;
- ejecución de cualquier transacción de pago y la gestión de los flujos relacionados con efectivo, controles y verificación de ciertos registros y transacciones de pago.

En cualquier servicio subcontratado, Dock Financial garantiza el cumplimiento de sus obligaciones normativas en la materia.

Los Proveedores de servicios designados por Dock Financial pueden ser entidades reguladas o no que, o bien estén sujetas por ley a una obligación de secreto profesional, o bien estén obligadas contractualmente por Dock Financial a cumplir con estrictas normas de confidencialidad.

15.13. Por la presente, Usted acuerda y autoriza expresamente a Dock Financial a emplear a Proveedores de servicios para las actividades subcontratadas anteriormente mencionadas y a la transferencia y revelación de la información relativa a estas a los Proveedores de servicios, de conformidad con los requisitos normativos a los que está sujeto Dock Financial.

15.14. Además, por la presente, acuerda y autoriza expresamente a Dock Financial a revelar la información y ponerla a disposición de un tribunal, organismo o autoridad administrativa, lo que incluye, entre otros, cualquier administración tributaria (de Luxemburgo o extranjera), cualquier administrador de insolvencia (de Luxemburgo o extranjero), cualquier autoridad de reglamentación donde una entidad del grupo de Dock Financial opere ("beneficiarios"), si así lo requieren las normas de cualquier ley o reglamentación local o extranjera, o de conformidad con cualquier otra directiva, directriz, código o nota práctica aplicable.

15.15. De conformidad con la autorización anterior y durante la duración del Contrato, Usted nos exime de cualquier secreto profesional aplicable y renuncia a cualquier derecho que de este derive.

15.16. Usted reconoce y acepta que los Proveedores de servicios pueden no estar sujetos a las normas del Gran Ducado de Luxemburgo en relación con el secreto profesional y que el secreto profesional que pueda serles de aplicación podría ser menos restrictivo que lo indicado en la legislación del Gran Ducado de Luxemburgo en materia de secreto profesional. En determinadas circunstancias y a pesar de sus compromisos de confidencialidad, podrían estar obligados legalmente a proporcionar la información a terceros o a las autoridades. Nosotros tomaremos las medidas organizativas y técnicas correspondientes, al tiempo que tendremos en cuenta el tipo y las categorías de la información y el riesgo relacionado con su tratamiento, para asegurar un nivel de protección de datos apropiado.

16. MODIFICACIONES A LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES Y CAMBIO DE PARTE CONTRATANTE

16.1. La versión vigente de los presentes Términos y Condiciones estará disponible en el sitio web en todo momento. Podremos modificar estos Términos y Condiciones, el Baremo de tarifas y cualquier parte de este Contrato, incluido cualquier régimen o anexo, o condiciones específicas aplicables a un Producto Prepago ("cambios") en cualquier momento a nuestra entera discreción. Conforme a lo establecido en el apartado 16.2, le notificaremos por correo electrónico cualquier cambio realizado en estos Términos y Condiciones con dos meses de antelación a su entrada en vigor ("Día de Entrada en Vigor") (a menos que la ley Nos exija o Nos permita hacer un cambio inmediato). Usted puede aceptar o rechazar cualquier Cambio en estos Términos y Condiciones antes de que dichos Cambios entren en vigor. A no ser que, antes del día de entrada en vigor, expresamente le informemos de que los cambios (incluyendo cualquier cambio en las partes contratantes) no se llevarán a cabo, 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.

16.4. Podremos transferir nuestros derechos y obligaciones de conformidad con este Contrato a uno o más terceros (a través de una cesión o novación de contrato). Tiene el derecho de rescindir el Contrato sin previo aviso en el caso de tal cesión o novación.

17. LEY Y TRIBUNALES

17.1. El Contrato se rige por la legislación del Gran Ducado de Luxemburgo, pero tiene derecho a emprender acciones legales contra Nosotros en los tribunales con jurisdicción en Su lugar de residencia. Si, por el motivo que sea, no tiene derecho a emprender acciones legales en los tribunales con jurisdicción fuera del Gran Ducado de Luxemburgo según corresponda, Usted acepta, al firmar este Contrato, emprender acciones en la jurisdicción no exclusiva de los tribunales del Gran Ducado de Luxemburgo para resolver cualquier cuestión legal que derive del Contrato.

17.2. 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.

17.3. Ninguna persona excepto a Usted y a Nosotros tendrá algún derecho en este contrato.

18. CARGA DE SU CUENTA

18.1. 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.

18.2. 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 Baremo de tarifas. En caso de tener preguntas, por favor, póngase en contacto con servicio al cliente.

18.3. 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.

18.4. 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.

18.5. No obstante, a lo dispuesto en el artículo 18 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 en cualquier momento. 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.

19. DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Sitio web	www.viabuy.com
Correo electrónico del servicio de atención al cliente	service@viabuy.com

Número de teléfono de los Servicios de bloqueo de tarjeta	0080048437776

Régimen de tarifas

Este Régimen de tarifas se aplica a los Términos y Condiciones del Producto Prepago VIABUY.

TARIFAS

Tarifas del Producto Prepago

Cuota única de emisión de cuenta[1]	69,90 EUR
Cuota anual de tarjeta	19,90 EUR
Cuota mensual de mantenimiento de cuenta aplicable a partir del décimo tercer mes en adelante desde el comienzo del contrato (no se aplicará si hay al menos una transacción entrante o saliente en su cuenta durante los 12 meses precedentes)	9,95 EUR

Comisiones por transacción y uso:

Transacciones en comercios	GRATIS
Cambio de moneda extranjera	2,75%
Retirada en cajero automático2	5,00 EUR
Transferencia directa a otra cuenta VIABUY	GRATIS
Transferencia saliente nacional, transferencia SEPA	GRATIS
Fallo de retirada o transacción TPV debido a fondos insuficientes en la cuenta, solicitud de saldo en cajero automático	0,50 EUR
Transferencia bancaria fuera de la zona SEPA o en moneda extranjera	9,90 EUR
Tarifa SMS por SMS enviado (recordatorio de PIN o confirmación de autorización de pago por SMS en lugar de correo electrónico)	0,19 EUR

Comisiones por carga[3]:

Transferencia nacional o SEPA	0,9%
MyBank, transferencia directa entrante desde otra cuenta VIABUY	GRATIS
Carga en efectivo en bancos2	0,9 %
Transferencia bancaria internacional fuera de la zona SEPA o en moneda extranjera, giropay, eps, iDEAL, SOFORT Banking, Trustly, Bancontact, Multibanco	1,75%
Tarjeta de crédito, de débito o prepago	1,75%
TrustPay	2,75%
paysafecard	8,75%

Otras comisiones

Comisión de reembolso	5,00 EUR
Devoluciones[4]	25,00 EUR
Contracargo, revisión de seguridad	25,00 EUR

Tarjeta de sustitución, asignación de transferencias bancarias entrantes por falta de referencia o referencia errónea	10,00 EUR
Tarifa administrativa por hora por solicitudes especializadas del cliente o por trabajo manual realizado fuera del ámbito de aplicación de los Términos del contrato	120,00 EUR

[1] 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.

[2] Pueden aplicarse cargos adicionales bancarios o de cajeros automáticos y cobrarse ya sea del saldo de su cuenta o deducirse de la cantidad desembolsada.

[3] Canales de carga adicionales como transferencia bancaria internacional desde fuera de la zona SEPA, giropay, eps, iDEAL, SOFORTBanking, etc., 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, 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, Trustly, Bancontact, Multibanco, MyBank

[4] 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.