

Rewire Holding Ltd Prepaid Mastercard®

Términos y Condiciones

Válido a Mayo 2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Estos términos y condiciones (el “Acuerdo”) rigen el uso de los Servicios de Pago definidos en la Cláusula 1 proporcionados por PCSIL Card Services (Ireland) Limited, Front Office, Scurlockstown Business Park, Trim, Co. Meath, C15 K2R9, Irlanda, cuyos datos se recogen en la Cláusula 2 (“nosotros”, “nuestro”), a cualquier persona cuya solicitud sea aprobada (“Cliente”, “usted”, “suyo”). Las palabras que comienzan con una letra mayúscula tienen el significado que se les atribuye bien cuando aparezcan por primera vez en este Acuerdo o bien en la Cláusula 1. Este Acuerdo incluye los términos de nuestra [Política de Privacidad](#)”.

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

Nos comunicaremos con usted en español (el idioma en el que se ha firmado este Acuerdo con usted a la hora de registrar su Cuenta). La información clave relacionada con sus Transacciones se le enviará a la dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado y/o que aparezca en su Cuenta. Usted podrá acceder, descargar e imprimir esta información en cualquier momento accediendo a su Cuenta. Además, usted acepta el envío de notificaciones o cualquier otra información en cualquier momento a través de su Cuenta, mediante el correo electrónico que nos proporcionó, por correo postal a su dirección física, por teléfono o por mensaje de texto. Las notificaciones enviadas por correo electrónico o mensajes de texto se considerarán entregadas 24 horas después del envío del correo electrónico salvo que el remitente reciba una notificación de que el correo electrónico no es válido. Las notificaciones enviadas por correo certificado se considerarán recibidas tres días después de la fecha del envío. Usted podrá ponerse en contacto con nosotros según se especifica en la Cláusula 2.

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

Domiciliaciones Bancarias SEPA: este acuerdo incluye el Anexo sobre Domiciliaciones Bancarias expuestos en Anexo A. Cualquier Domiciliación Bancaria efectuada bajo este acuerdo estará regulada según el Reglamento de Domiciliaciones Bancarias, que puede encontrarse en el siguiente link:

<https://www.europeanpaymentscouncil.eu/sites/default/files/kb/file/2020-04/EPC016-06%202019%20SDD%20Core%20Rulebook%20version%201.1.pdf>

1. Definiciones e interpretación

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

"Cuenta"

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

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

"Servicios de Información de cuenta"

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

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

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

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

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

"Persona autorizada" Se refiere a cualquier persona a quien usted autorice para acceder a su Cuenta;

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

“Cargo por Reembolso Tardío”	Tiene el significado que se le atribuye en el anexo “Esquema de Cargos y Límites”;
"Comercio"	Un comercio que acepta el pago por la venta de bienes y servicios.
“Pago”	Se refiere al pago de bienes y servicios usando la Tarjeta.
“Servicio de Inicio De Pago”	Se refiere al servicio online para iniciar una solicitud de pago a petición del usuario del servicio de pago con respecto a una cuenta de pago con otro proveedor de servicios de pago;
“Proveedor de Servicio De Iniciación de Pago” o (“PISP”)	Es un proveedor de servicios de pago que proporciona un Servicio de Iniciación de Pago;
"Servicios de Pago"	Se refiere a los servicios proporcionados por nuestra parte bajo este Acuerdo, incluyendo la emisión de Tarjetas, Cuentas e IBAN y excluyendo Transacciones;
“IBAN de PCSIL”	Se refiere al IBAN virtual emitido por nuestro proveedor de servicios bancarios que atribuimos a su Tarjeta o a su Cuenta que puede utilizar usted u otros para Domiciliaciones Bancarias o para los fines de realizar Transferencias SEPA de fondos que resultarán en un crédito de los fondos relevantes a su Cuenta.
"Tarjeta Secundaria"	Cuando corresponda, cualquier Tarjeta adicional, emitida a un Cliente o Persona Autorizada;
“Transferencia SEPA”	Un línea disponible únicamente para las Cuentas registradas en España por la que se nos indica que mandemos Euros a una cuenta bancaria en cualquier lugar dentro de la Zona Única de Pagos en Euros (“SEPA”) indicando el IBAN de los beneficiarios de los fondos.
“Domiciliación Bancaria SEPA”	Un método de pago automatizado entre usted y nosotros para enviar pagos a organizaciones de acuerdo con un mandato de domiciliación bancaria dado por usted a la organización, que manejará la frecuencia y cantidad de cada pago.
“Domiciliación Bancaria UK”	Un método de pago automatizado entre usted y una organización para permitirles cobrar cantidades desde tu cuenta GBP.

“Due

Diligence Simplificada” Se refiere a una forma menos estricta de Due Diligence del Cliente que proporciona límites más bajos para Cuentas y Tarjetas.

"Transacción" Una Domiciliación bancaria, Transferencia o Transferencia SEPA;

“Transferencia” Una transferencia de dinero electrónico desde una Cuenta a otra.

“Tarjeta Virtual” Un número de tarjeta emitido por nosotros para realizar un pago único sin emitir ninguna tarjeta física correspondiente.

2. Información de contacto y regulatoria

- 2.1. Su Tarjeta o Cuenta puede gestionarse online en www.Saurus.com o mediante el correo support@saurus.com o teléfono +34 646493599. Para notificar la pérdida o robo de su Tarjeta, póngase por favor en contacto con +34 646493599 o el correo electrónico support@saurus.com.
- 2.2. El emisor de su Tarjeta Rewire Prepaid Mastercard y proveedor de los Servicios de Pago es PCSIL Card Services (Ireland) Limited (PCSIL). PCSIL es una sociedad registrada en Irlanda cuyo número de registro es el 590062 y con sede social en Front Office, Scurlockstown Business Park, Trim, Co. Meath, C15 K2R9, Irlanda.
- 2.3. Saurus.com es un producto de Rewire Holding LTD.
- 2.4. PCSIL está autorizado y regulado como un emisor de dinero electrónico por el Banco Central de Irlanda con número de registro C175999.
- 2.5. Los detalles de la autorización de PCSIL por el Banco Central de Irlanda se pueden encontrar en el registro publico en <http://registers.centralbank.ie/DownloadsPage.aspx> . PCSIL
- 2.6. PFS Card Services (Irlanda) actúa como el emisor del programa.
- 2.7. Rewire Holding Ltd es el gestor del programa. Rewire Holding Ltd está registrado en UK con sede social en 1 Stannary Street, 32 The Lycee, London SE11 4AD. PCSIL tiene licencia como miembro principal del Programa Mastercard. Mastercard es una marca registrada de Mastercard International Incorporated.

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

- 3.1. Su Tarjeta no es una tarjeta de crédito ni está emitida por un banco. Independientemente del tipo de Tarjeta(s) que tenga, usted contará únicamente con una Cuenta en la que tendrá su Saldo Disponible.
- 3.2. Es posible que sus Servicios de Pago no se activen hasta que hayamos recibido la información solicitada de manera que podamos identificarle y cumplir con los requisitos de Due Diligence del Cliente de aplicación. Llevaremos un registro de dicha información y documentos de conformidad con toda la normativa regulatoria y legal correspondiente.
- 3.3. La referencia a una divisa (por ejemplo Euros € o Libra Esterlina £) se referirá a dicha cantidad o al equivalente en moneda local en la que se denomina su Tarjeta.
- 3.4. Cualquier Transacción de su Tarjeta en una moneda distinta de aquella en la que se denomina su Tarjeta, requerirá una conversión de divisas empleando el Tipo de Cambio Aplicable.
- 3.5. El Saldo Disponible de su Tarjeta y/o Cuenta no generará intereses.

- 3.6. Los Servicios de Pago son servicios de pago prepagados y no son ni un crédito ni un producto bancario y por tanto usted deberá asegurarse de que tiene suficiente Saldo Disponible en cada momento para abonar sus Transacciones y Cargos Aplicables. Si por cualquier motivo, se procesara una Transacción y la cantidad de la misma excediera el Saldo Disponible, usted deberá abonarnos la cantidad correspondiente a dicho exceso inmediatamente y nosotros estaremos facultados para bloquear cualquier Transacción posterior o ya existente.
- 3.7. Este Acuerdo no le otorga ningún derecho sobre los Regímenes de Tarjetas, sus filiales o cualquier tercero.
- 3.8. Únicamente las personas mayores de 18 años tendrán derecho a registrarse para recibir los Servicios de Pago.
- 3.9. Cada vez que usted intente acceder a su Cuenta, le solicitaremos las Claves de Acceso (tal y como se define en la Cláusula 8). Siempre que las Claves de Acceso sean las correctas, asumiremos que usted es la persona que da las instrucciones y realiza las Transacciones y por tanto usted será el responsable de las mismas salvo en la medida de lo establecido en la Cláusula 8. Podremos rechazar llevar a cabo cualquier instrucción que consideremos: (i) poco clara; (ii) no dada por usted; o (iii) que pueda conllevar un incumplimiento legal o de cualquier otra obligación; o si creemos que el Servicio de Pago está siendo utilizado para fines ilegales.
- 3.10. Haremos todo lo razonablemente posible para evitar el acceso no autorizado a la Cuenta. Siempre que no haya incumplido otros términos contenidos en la Cláusula 3 o Cláusula 8, aceptaremos la responsabilidad por cualquier pérdida o daño provocado a su persona que se derive directamente de un acceso no autorizado a la Cuenta de conformidad con las Cláusulas 14 y 15 de este Acuerdo.

4. Límites de Servicio, Domiciliación Bancaria, Transferencias y Pagos de Transferencias SEPA

- 4.1. Se podrán restringir transacciones por tipo de Cuenta o de Tarjeta, patrones de uso individual o perfiles de riesgo. Las Tarjetas se emitirán de acuerdo con los límites y condiciones regulatorias. Los límites relativos al uso de las Tarjetas están disponibles en el anexo "Esquema de Cargos y Límites" y en nuestra página web en www.saurus.com. Por motivos relativos a la lucha contra el blanqueo de capitales y fraude, nos reservamos el derecho a cambiar las restricciones de pago específicas (incluyendo aquellas aquí recogidas y publicadas) sin notificación previa y en la medida necesaria para cumplir con las obligaciones regulatorias.
- 4.2. Las Due Diligence Simplificadas pueden restringirse al acceso a cajeros nacionales así como a reducidos límites de cargos máximos anuales y límites restringidos de retirada anuales. Estos límites pueden ir sujetos a cada Régimen y a requisitos regulatorios.
- 4.3. Usted podrá realizar una Transferencia a otra Cuenta entrando en la suya y siguiendo las instrucciones correspondientes.
- 4.4. Cuando envíe los fondos a la Cuenta que tiene con nosotros, le recomendamos que tanto usted como otros ordenantes, realicen una Transferencia SEPA empleando el IBAN de PCSIL o una transferencia en GBP usando su código de clasificación/numero de cuenta.
- 4.5. No seremos responsables del proceso de pago ni de los cargos asociados al banco(s) y/o bancos intermediarios para procesar los pagos que usted nos realice. Cualquier cargo cargado por terceros, no limitado a la recepción, procesamiento o crédito de un pago por su parte será deducido antes de concederle el crédito por el balance restante.
- 4.6. Usted será responsable de verificar y confirmar los datos de pago y los cargos antes de realizar un pago a nosotros o a su Cuenta.

- 4.7 PCSIL abonará los pagos recibidos a su Cuenta al menos una vez al día y antes de que termine el Día Hábil. Las cantidades recibidas tras el plazo límite se procesarán el siguiente Día Hábil y PCSIL quedará exento de cualquier responsabilidad a este respecto.
- 4.8 Podremos solicitar que nos proporcione pruebas del origen de los fondos con el fin de cumplir con nuestros requisitos reguladores en cuyo caso usted acepta proporcionar dicha evidencia inmediatamente. Usted declara y garantiza que las pruebas que nos proporcione estarán actualizadas y serán exhaustivas y exactas.
- 4.9 Cuando sea posible, podrá cambiar su PIN en los cajeros automáticos indicados sujeto a un Coste.
- 4.10 Cuando sea posible, se le podrá pedir que instruya a las empresas a programar Transferencias SEPA regulares desde la Cuenta registrada y emitida en Irlanda. Usted será responsable de garantizar que se proporcionen los detalles correctos con el fin de establecer las Transferencias SEPA. Usted tendrá que garantizar en todo momento que cuenta con el Saldo Disponible suficiente en su Cuenta para realizar el cargo de los fondos. Usted será responsable de verificar los términos y condiciones que le ha remitido el ordenante de la Transferencia SEPA. PCSIL y/o Rewire Holding Ltd se reservan el derecho a rechazar o no llevar a cabo cualquier instrucción de Transferencia SEPA que usted solicite.
- 4.11 Usted podrá incurrir en gastos por las Transferencias SEPA no abonadas en caso de que no haya suficientes fondos en su Cuenta para abonar una solicitud entrante de Transferencia SEPA.
- 4.12 Domiciliaciones Bancarias UK. Usted podrá indicar a otras organizaciones que realicen Domiciliaciones Bancarias regulares desde su Cuenta en GBP. Usted será responsable de garantizar que se proporcionan los datos correctos con el fin de crear dichas Domiciliaciones Bancarias. Usted tendrá que asegurarse siempre de que tiene el Saldo Disponible Suficiente para que se puedan retirar los fondos de su Cuenta. Usted será responsable de verificar los términos y condiciones proporcionados por parte de la organización beneficiaria de los pagos por Domiciliación Bancaria. Usted podrá incurrir en costes por las Domiciliaciones Bancarias UK no abonadas en caso de no contar con el Saldo Disponible suficiente para pagar cualquier solicitud entrante por Domiciliación Bancaria.
- 4.13 Domiciliaciones Bancarias SEPA serán en euros. Usted deberá instruir a PCSIL para establecer el cobro de una Domiciliación Bancaria SEPA. Usted debe informar sobre qué organización puede o no puede cobrar una Domiciliación Bancaria Sepa desde su cuenta.

5. Uso de los Servicios de Pago

- 5.1. Usted podrá acceder a la información de su Cuenta accediendo a la misma a través de la Web. Aquí usted podrá ver los detalles de sus Transacciones, incluyendo fechas, divisas, cargos y tipos de cambio aplicados. Esta información estará disponible en cualquier momento y podrá almacenarse y reproducirse según sea necesario.
- 5.2. Usted podrá hacer uso de los Servicios de Pago hasta la cantidad del Saldo Disponible para las Transacciones.
- 5.3. Si el Saldo Disponible fuera insuficiente para hacer frente a un Pago, algunos Comercios no le permitirán combinar el uso de una Tarjeta y una Cuenta con otros métodos de pago.
- 5.4. El valor de cada Transacción y el importe de cualquier Cargo a abonar por su parte a la luz de este Acuerdo se deducirán del Saldo Disponible.
- 5.5. Una vez autorizada una Transacción, usted no podrá retirar (ni revocar) la correspondiente orden de pago una vez recibida, salvo para las Domiciliaciones Bancarias, para las que usted

podrá revocar las órdenes de pago hasta el final del Día Hábil anterior al día acordado para el cargo de los fondos (ver Cláusula 5.6). Se considerará que una Transacción se ha recibido en el momento en el que usted autorice la Transacción de la siguiente manera:

- i. Para Pagos y Transacciones en cajeros, en el momento en el que recibamos la orden de pago de la Transacción con el comerciante adquirente u operador del cajero, y
- ii. Una orden de pago para una Transferencia o Domiciliación Bancaria emitida y recibida por nosotros en el momento de que usted la ordene a través de su Cuenta;

Las domiciliaciones bancarias permanecerán activas hasta que sean revocadas como muy tarde al final del día hábil anterior a la última fecha de ejecución de la Domiciliación Bancaria Correspondiente. Usted acepta la responsabilidad de cancelar cualquier Domiciliación Bancaria. Usted acepta la responsabilidad de cancelar cualquier Domiciliación Bancaria de su Cuenta con la correspondiente organización que tenía que realizar el pago. Ni nosotros ni Rewire Holding Ltd podrá hacer esto en su nombre como tampoco podrá asumir responsabilidad alguna por cualquier pérdida debido a la cancelación tardía o ausencia de cancelación de las Domiciliaciones Bancarias.

- 5.6. Cuando se acepte una revocación de un pago autorizado entre nosotros y usted, podremos aplicar un Cargo por la revocación.
- 5.7. Garantizaremos que la cantidad de una Transferencia SEPA se pague al proveedor de servicios de pago del beneficiario al final del Día Hábil posterior al momento de la recepción de su orden de pago. Si el proveedor de servicio de pago del Comercio está situado fuera de la EEE, haremos el pago efectivo tan pronto como sea posible y en cualquier caso según requieran las leyes aplicables.
- 5.8. Con el fin de protegerle a usted y a nosotros de posibles fraudes, los Comercios podrán solicitar una autorización electrónica antes de procesar cualquier pago. Si un Comercio no fuera capaz de obtener una autorización electrónica, éste podrá no proceder a la autorización del Pago.
- 5.9. Nosotros podremos rechazar la autorización de cualquier uso de los Servicios de Pago que pueda incumplir estos términos y condiciones o si contamos con motivos suficientes para sospechar que usted o un tercero ha cometido o planea cometer un fraude o cualquier uso ilegal o no permitido de los Servicios de Pago.
- 5.10. Su capacidad de uso o acceso a los Servicios de Pago podrá en ocasiones verse interrumpido, por ejemplo, si necesitamos llevar a cabo labores de mantenimiento de nuestro Sistema. Por favor, contacte con Atención al Cliente a través de nuestra Web para informarnos de cualquier problema que pueda estar experimentando en el uso de su Tarjeta o Cuenta y haremos nuestros mejores esfuerzos para resolverlo.
- 5.11. Cuando corresponda, usted podrá solicitarnos 3 Tarjetas Secundarias para ser utilizadas por los Titulares Adicionales de su Cuenta. Los Titulares Adicionales, de los que usted es legalmente responsable, deberán ser mayores de 13 años. Todos los demás Titulares Adicionales deberán ser mayores de 18 años. Usted será responsable de autorizar las Transacciones que realice cada Titular Adicional de la Tarjeta Secundaria y de garantizar que el Titular Adicional cumple con las disposiciones de este Acuerdo. Usted será responsable del uso que hagan de la Tarjeta Secundaria y del pago de cualquier cantidad que carguen a su Cuenta, incluso si el Titular Adicional no cumple con las disposiciones de este Acuerdo. Nosotros no asumimos responsabilidad alguna por el uso de las Tarjetas Secundarias por parte de cualquier Titular Adicional por las Transacciones que usted no autorice. Si usted registrara y solicitara una con éxito, le enviaremos una Tarjeta Secundaria con el nombre del Titular Adicional junto con una

copia de este Acuerdo, por la que le aplicaremos un Cargo por Tarjeta Adicional. A la recepción de la Tarjeta Secundaria, usted podrá dar la Tarjeta Secundaria al Titular Adicional para su uso, sujeto a:

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

6. Acceso por parte de Proveedores de Terceros

- 6.1. Usted podrá autorizar el acceso de proveedores de terceros regulados (PISP o AISP) a su Cuenta online para realizar pagos u obtener información sobre los balances o Transacciones de su Tarjeta y/o Cuenta.
- 6.2. El PISPs y/o AISPs tendrá que estar adecuadamente registrado y autorizado conforme a la PSD2. Usted deberá confirmar con la autoridad reguladora del país en cuestión antes de autorizar al correspondiente PISP/AISP.
- 6.3. Cualquier consentimiento por su parte de proveedores de terceros constituye un acuerdo entre ustedes y nosotros no tendremos responsabilidad alguna por cualquier pérdida como consecuencia de dicho acuerdo.

- 6.4. Antes de dar su consentimiento, usted deberá estar satisfecho con el grado de acceso que está aprobado, con cómo se hará uso de él y a quién se le podrá proporcionar.
- 6.5. Usted deberá ser consciente de cualquier derecho a retirar el consentimiento de acceso por parte de proveedores de terceros y del proceso que éste tiene en vigor para retirar dicho acceso.
- 6.6. En la medida autorizada por la ley o normativa y sujeto a cualquier derecho a la devolución que usted pueda tener bajo este Acuerdo, entre usted y nosotros, nosotros no tenemos responsabilidad alguna sobre las acciones que el tercero correspondiente pueda tener con respecto a la suspensión o terminación del uso de sus servicios o por cualquier pérdida resultante. Igualmente no seremos responsables ni formaremos parte de, ningún acuerdo que usted suscriba con cualquier tercero. Usted deberá asegurarse de que lee y cumple con dicho acuerdo o demás políticas aplicables y tendrá en cuenta que este Acuerdo continuará siendo de aplicación entre nosotros, incluyendo cualquier Servicio de Pago o Cargos tal y como se establece.
- 6.7. Cuando corresponda podremos denegar el acceso a su Cuenta a cualquier tercero cuando consideremos que dicho acceso representa un riesgo con respecto al blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, fraude o cualquier otra actividad delictiva. Si resultara necesario que tomemos estas acciones y cuando sea necesario, daremos los motivos para ello salvo que la ley establezca restricciones al respecto o por motivos de seguridad internos.

7. Condiciones de Uso en Ciertos Comercios

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

que le podamos proporcionar en cualquier conflicto. En caso de conflictos imposibles de resolver con el Comercio, en circunstancias en las que la Tarjeta se haya usado para el Pago, usted será responsable del Pago y tendrá que resolverlo directamente con el respectivo Comercio.

8. Gestionar y proteger su Cuenta

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

9. Verificación de identidad

- 9.1. Si realiza Transacciones por Internet, algunas páginas web solicitan que introduzca su nombre y dirección. En estos casos, usted deberá proporcionar la dirección más reciente que nos haya hecho llegar como dirección de la Cuenta. La dirección de la Cuenta es también la dirección a la que enviaremos la correspondencia.

- 9.2. Usted deberá notificarnos en un plazo de 7 días cualquier cambio en la dirección de la Cuenta o cualquier otro dato de contacto. Podrá notificarnos esta información contactando con Atención al Cliente que podrá solicitarle que confirme dicha notificación por escrito. Usted será responsable de cualquier pérdida que resulte directamente de cualquier incapacidad de notificarnos dicho cambio como resultado de un retraso indebido, negligencia grave por su parte o fraude. Necesitaremos verificar su nueva dirección de Cuenta y solicitar las correspondientes pruebas por su parte.
- 9.3. Nos reservamos el derecho a verificar en cualquier momento su identidad y dirección postal (por ejemplo, solicitando los correspondientes documentos originales) para los fines de evitar el fraude y/o el blanqueo de capitales. Además, en el momento de su solicitud o en cualquier momento en el futuro, en relación con su Cuenta, usted nos autoriza a realizar verificaciones electrónicas de su identidad directamente o empleando a terceros.

10. Derecho de desistimiento ("Reflexión")

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

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

11. Vencimiento y Reembolso

- 11.1. Su Tarjeta tiene una fecha de vencimiento impresa (la "**Fecha de Vencimiento**"). La Tarjeta (así como cualquier Tarjeta Secundaria) y cualquier IBAN de PCSIL asociado a la misma no estarán activos después de la Fecha de Vencimiento y usted no podrá hacer uso de ellos tras ese momento, aunque seguirá siendo capaz de enviar y recibir fondos a y desde la Cuenta asociada a la Tarjeta.
- 11.2. Si la Tarjeta vence antes de que su Saldo Disponible se agote, podrá ponerse en contacto con Atención al Cliente para solicitar una sustitución de Tarjeta siempre que lo haga en los 14 días previos a la Fecha de Vencimiento impresa en su Tarjeta y sujeta al pago de una Comisión (cuando corresponda). Nos reservamos el derecho a emitirle una sustitución de una Tarjeta caducada incluso si no se ha solicitado. Si no ha solicitado la sustitución de la Tarjeta, no se le aplicará ninguna Comisión por sustitución de Tarjeta.
- 11.3. Si su IBAN de PCSIL está vinculado a su Cuenta en lugar de a su Tarjeta, entonces no vencerá cuando la Tarjeta caduque, sino que estará disponible para su uso mientras la Cuenta siga estando disponible para su uso.

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

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

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

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

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

- 13.1. Si su Tarjeta se perdiera o si cree que alguien está haciendo uso de ella, de su PIN y/o de sus Claves de Acceso sin su permiso o si su Tarjeta tiene daños o funciona mal:
- i. Deberá ponerse en contacto con nosotros tan pronto como sea posible y deberá proporcionarnos su número de Cuenta o Tarjeta y su Usuario o Contraseña al igual que cualquier otro dato identificativo aceptable de manera que podamos asegurarnos de que estamos hablando con usted; y

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

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

- 14.1. De conformidad con las Cláusulas 14.2, 14.3 y 14.6 le reembolsaremos la totalidad de las Transacciones no autorizadas realizadas desde su Cuenta inmediatamente y en cualquier caso nunca más tarde del final del Día Laborable siguiente de haber observado o haber sido notificado de dicha Transacción (salvo cuando existan motivos razonables para sospechar de un fraude), siempre que usted nos haya informado de dicha Transacción no autorizada sin retraso indebido tras tener conocimiento de la Transacción y en cualquier caso, nunca más tarde de 13 meses después de haber realizado la Transacción. Cuando corresponda, devolveremos su Cuenta a la situación en la que se hubiera encontrado de no realizarse dicha Transacción no autorizada de forma que la fecha valor del abono nunca será posterior a la fecha en la que se cargue dicha cantidad.
- 14.2. Usted será responsable de cualquier pérdida relacionada con una Transacción no autorizada hasta un máximo de €50 resultante del uso de una Tarjeta perdida o robada o de la apropiación indebida de su Cuenta, salvo que la pérdida, robo o apropiación indebida no hubiera sido detectada por usted antes del pago (salvo que su actuación fuera fraudulenta) o estuviera provocada por una acción o inacción de nuestros empleados, agentes, sucursal o proveedor de servicios.
- 14.3. Usted será responsable de cualquier pérdida en la que haya incurrido por causa de una Transacción no autorizada en caso de haber actuado de forma fraudulenta o no haber usado su Cuenta de acuerdo con los términos de este Acuerdo o mantener sus Claves de Acceso confidenciales y seguras de acuerdo con la Cláusula 8, ya sea de manera intencionada o por negligencia grave.
- 14.4. Usted no será responsable de las pérdidas en las que incurra por una Transacción no autorizada que se produzca una vez nos haya notificado que sus Claves de Acceso se han visto comprometidas conforme a la Cláusula 8, salvo que usted haya actuado de manera fraudulenta, ni cuando hayamos sido incapaces de proporcionarle los medios para

- notificarnos en la forma acordada en el momento de tener conocimiento de la pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado de su Tarjeta o Cuenta.
- 14.5. No seremos responsables de la devolución o pérdida incurridas por la falta de pago de una Transacción incorrecta o no ejecutada si los datos de la cuenta del beneficiario proporcionados eran incorrectos o si podemos demostrar que la cantidad total de la Transacción se recibió correctamente por el proveedor de servicios de pago del mismo.
 - 14.6. No seremos responsable de las Transacciones no autorizadas o incorrectas ejecutadas si las mismas se vieran afectadas por circunstancias anormales o inesperadas más allá de nuestro control razonable o cuando estuviéramos actuando de conformidad con una obligación legal.
 - 14.7. Cuando seamos responsables de la ejecución incorrecta de una Transferencia o Transferencia SEPA que usted reciba conforme a este Acuerdo, devolveremos inmediatamente la cantidad de la Transacción a su Cuenta nunca más tarde de la fecha valor de la Transferencia si ésta se hubiera realizado correctamente.
 - 14.8. Cuando seamos responsables de la incorrecta ejecución de un Pago, Transferencia o Transferencia SEPA por su parte como pagador, le devolveremos, sin retrasos indebidos, el importe de la Transacción errónea o no ejecutada y, cuando corresponda, devolveremos la Cuenta a la situación en la que se encontraría si no se hubiera realizado la Transacción errónea.
 - 14.9. En el caso de un Pago, Transferencia o Transferencia SEPA no ejecutado o ejecutado por error por su parte como pagador, realizaremos, independientemente de si somos o no responsable, a su solicitud, los esfuerzos necesarios de manera inmediata para rastrear la transacción y notificarle el resultado sin cargo alguno.
 - 14.10. Se considerará que un Pago realizado por o a través de un beneficiario (por ejemplo, Comercio) no está autorizado si usted no ha dado su consentimiento al mismo. Si usted cree que se ha realizado un Pago sin su consentimiento deberá ponerse en contacto con nosotros según la Cláusula 2.
 - 14.11. Cualquier reclamación de devolución de una Domiciliación Bancaria o Pago realizado por o a través de un beneficiario (por ejemplo, un Comercio) cuya autorización no especifique la cantidad exacta de la Transacción (y la cantidad de Pago exceda la cantidad que usted podría haber esperado de forma razonable tomando en cuenta sus patrones de gasto previos, este Acuerdo y las circunstancias del caso), se deberá presentar en las 8 semanas posteriores a la fecha en la que los fondos fueron deducidos de su Saldo Disponible. En los 10 Días Hábiles siguientes a la recepción de la reclamación de devolución o en los 10 Días Hábiles siguientes a la recepción de más información de su parte, devolveremos la cantidad total del Pago a la fecha en la que la cantidad del Pago se sustrajo o le daremos una explicación del rechazo de dicha devolución.
 - 14.12. Usted puede solicitar el reembolso de cualquier Domiciliación Bancaria SEPA dentro de las ocho semanas después de cuando se haya realizado el cobro de su cuenta sin que se le realice ninguna pregunta.
 - 14.13. Usted puede solicitar el reembolso de cualquier Domiciliación Bancaria SEPA no autorizada después de 8 semanas y hasta 13 meses desde la fecha que se realizó el cobro en su cuenta.
 - 14.14. El derecho a una devolución de acuerdo con esta Cláusula 14 no será de aplicación cuando usted nos haya dado su consentimiento directo para la realización del Pago y, si corresponde, si se le dio información sobre el Pago o se puso a su disposición o a la del beneficiario de forma acordada al menos cuatro semanas antes de la fecha de vencimiento.

- 14.15. Si usted no estuviera satisfecho con la justificación dada por el rechazo de la devolución o con el resultado de su reclamación de devolución, podrá presentar una queja o contactar con la autoridad responsable de reclamaciones según la Cláusula 16.
- 14.16. Si en cualquier momento hubiéramos sustraído de forma incorrecta dinero de su Saldo Disponible, le devolveremos dicha cantidad. Si posteriormente establecemos que dicha sustracción era correcta, podremos deducirla de su Saldo Disponible y aplicarle un Cargo. Si no contara con Saldo Disponible suficiente, tendrá que devolvernos dicha cantidad inmediatamente a nuestro requerimiento.
- 14.17. Cuando se solicite, cualquier Transacción, Transacción en conflicto, Transacción en arbitraje o devuelta implica cargos de terceros de los que usted será responsable y se deducirán de su Cuenta o se le cargaran de cualquier otra forma.

15. Responsabilidad General

- 15.1. Sin perjuicio de la Cláusula 14 y de acuerdo con la Cláusula 15.4;
- i. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra de cualquier pérdida o daño indirecto o derivado (incluyendo sin limitación alguna, pérdida de negocio, beneficios o ingresos) en los que se incurra en relación con este Acuerdo, tanto de índole contractual, responsabilidad civil (incluyendo negligencia), incumplimiento de obligaciones estatutarias o de otra naturaleza;
 - ii. No seremos responsables:
 1. Si usted no pudiera hacer uso de los Servicios de Pago o de la Tarjeta por cualquier razón válida recogida en este Acuerdo;
 2. De cualquier falta o fallo más allá de nuestro control razonable relacionado con el uso de los Servicios de Pago incluyendo pero sin limitarse a la falta de Saldo Disponible o al fallo o error de los sistemas de procesamiento de datos;
 3. De cualquier pérdida, fallo o error relacionado con el uso de un Tercero Proveedor tal y como se recoge en la Cláusula 6.3, 6.6 y 6.7 de este Acuerdo,
 4. Si un Comercio no acepta el Pago o no cancela una autorización o autorización previa;
 5. De los bienes y servicios que se adquieren con su Tarjeta;
 6. De cualquier conflicto que pueda tener con un Comercio u otro usuario de los Servicios de pago en los que usted actuara:
 - 15.1.ii.6.1. Con un retraso indebido
 - 15.1.ii.6.2. De manera fraudulenta; o
 - 15.1.ii.6.3. Con negligencia grave (incluyendo cuando surjan pérdidas por la incapacidad de notificarnos sus datos personales correctos)
- 15.2. Usted acuerda que no hará uso de los Servicios de Pago de forma ilegal y acuerda indemnizarnos por cualquier reclamación o procedimiento consecuencia de dicho uso ilegal de los Servicios de Pago por su parte, su Persona Autorizada y el Titular Adicional.
- 15.3. Usted será el único responsable de sus Interacciones con los Comercios o demás usuarios de los Servicios de Pago. Nos reservamos el derecho, pero no tenemos obligación alguna, de supervisar o mediar en dichas disputas.
- 15.4. En la mayor medida permitida por la legislación aplicable y de conformidad con la Cláusula 14 y 15.5, nuestra responsabilidad total bajo y consecuencia de este Acuerdo quedará limitada de la siguiente manera:

- i. Cuando su Tarjeta tenga un defecto debido a un error nuestro, nuestra responsabilidad se limitará a la sustitución de la Tarjeta o, a su elección, al pago del Saldo Disponible; y
 - ii. En todas las demás circunstancias de defecto, nuestra responsabilidad se limitará al pago de la cantidad del Saldo Disponible.
- 15.5. Nada de lo aquí recogido excluirá ni limitará la responsabilidad de las Partes en lo que respecta al fallecimiento o daño personal consecuencia de la negligencia de dicha parte o declaración fraudulenta.
- 15.6. Ninguna de las partes será responsable de, ni será considerada en incumplimiento de este Acuerdo por cualquier retraso o incapacidad de actuar como se establece en este Acuerdo si es consecuencia de cualquier causa o condición más allá del control razonable de dicha Parte.

16. Resolución de conflictos

- 16.1. Nos comprometemos a proporcionar un servicio excelente a todos nuestros Clientes. Si no cumpliéramos sus expectativas en cualquier forma, nos gustaría tener la oportunidad de rectificar.
- 16.2. En el primer caso, su comunicación inicial se dirigirá a nuestro Equipo de Atención al Cliente a través del correo electrónico support@saurus.com o del teléfono +34 646493599. Nuestro Equipo de Atención al Cliente escuchará sus necesidades y hará todo lo que esté en su mano para solucionar la cuestión lo antes y mejor posible. Valoramos la oportunidad de revisar la forma en la que trabajamos y nos ayuda a cumplir con las expectativas de nuestros clientes.
- 16.3. Si una vez recibida la respuesta de nuestro Equipo de Atención al Cliente no queda satisfecho con el resultado, le rogamos que contacte con el Equipo de Reclamaciones de Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT por escrito a través del correo complaints@prepaidfinancialservices.com.
- 16.4. Una vez recibido, el Equipo de Reclamaciones llevará a cabo una investigación y usted recibirá una respuesta acerca de su opinión dentro de los 15 días siguientes a la recepción de la misma. En circunstancias excepcionales cuando no seamos capaces de responder en dicho plazo, le haremos llegar una explicación para este retraso junto con un plazo para el envío de la respuesta que no será superior a 35 días desde la recepción de la queja.
- 16.5. Si el Equipo de Reclamaciones no fuera capaz de resolver su reclamación y usted desea que ésta llegue más arriba, le rogamos que contacte bien a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) de su localidad, o la Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma. También podrá presentar una queja en su país de residencia a través del proceso para la resolución de conflictos en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN>
- 16.6. Tendrá que hacernos llegar todos los recibos e información que sean importantes para su reclamación.

17. Sus Datos personales

- 17.1. PCSIL es responsable de tratamiento registrado en la Oficina de Comisiones de Información de Reino Unido con el número de registro Z1821175 <https://ico.org.uk/ESDWebPages/Entry/Z1821175>
- 17.2. Con el fin de proporcionarle los servicios relativos a su Cuenta, tenemos que recoger y procesar sus datos personales, los de los Titulares Adicionales y las Personas Autorizadas con su consentimiento o con base legal para poder cumplir con nuestras obligaciones en lo que

respecta a la legislación contra el blanqueo de capitales o demás legislación estatal. Cuando corresponda, si un titular de la Cuenta fuera menor de 14 años, será necesario la aprobación de los padres.

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

18. Modificación de los Términos y Condiciones

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

19. Disposiciones varias

- 19.1. Podremos ceder o traspasar nuestros derechos, intereses u obligaciones bajo este Acuerdo a cualquier tercero (incluyendo a través de fusión, consolidación o adquisición de la totalidad o de parte sustancial del negocio o de los activos relacionados con el Acuerdo) mediante notificación previa de 2 meses. Este hecho no afectará a los derechos u obligaciones que tenga bajo este Acuerdo.
- 19.2. Nada de lo aquí recogido tiene la intención de beneficiar a ningún tercero que no sea parte del mismo y ningún tercero tendrá derecho alguno, a la luz de la Ley de Contratos (Derechos y Terceros) de 1999, a ejecutar los términos de este Acuerdo pero esta Cláusula no afectará al derecho o recurso de un tercero que pueda existir o estar a su disposición además de esta Ley.
- 19.3. Cualquier exención de responsabilidad o concesión que le permitamos no afectará ni a nuestros rigurosos derechos y a sus obligaciones bajo este Acuerdo.
- 19.4. Este Acuerdo y los documentos a los que se hace referencia en el mismo, constituyen el acuerdo y conformidad total de las partes y sustituyen cualquier acuerdo previo entre las partes con respecto al objeto del mismo.

20. Protección de Fondos

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

21. Ley y Jurisdicción

- 21.1. Los Servicios de Pagos, Tarjetas y Cuentas son servicios de pago y no depósitos, créditos ni productos bancarios y por tanto no están sujetos al Plan de Indemnización de los Servicios Financieros.
 - 21.2. Este Acuerdo (excepto el Anexo A) estará sujeto y será interpretado de conformidad con las leyes de Irlanda y cualquier conflicto o reclamación en relación con el mismo estará sujeta a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales irlandeses. Sin embargo, si usted no residiera en Irlanda, podrá interponer un recurso en su país de residencia.
 - 21.3. Los términos establecidos en el Anexo A serán interpretados de conformidad con la ley española.
 - 21.4. En el evento de algún conflicto entre los términos de este Acuerdo y el Anexo A, este Acuerdo prevalecerá siempre que la regulación aplicable no requiera lo contrario.
-

Esquema de Cargos y Límites (también disponible en nuestra web www.saurus.com)

22. Fee and Limits Schedule

Fees:

Para cuentas personales, puede encontrar la tabla de comisiones aquí <https://saurus.com/personalfees/> y los límites aquí https://saurus.com/limites_personal/. Para cuentas de empresas, puede encontrar la tabla de comisiones aquí <https://saurus.com/personalfees/> y los límites aquí https://saurus.com/limites_business/

Appendix A

SEPA Direct Debit Addendum

Información General Previa de los Servicios de Pago

1. Sobre el proveedor del servicio de pago

2. Sobre la utilización del servicio de pago.

2.1. Definiciones

2.2. Autorización y revocabilidad de órdenes de pago

2.3. Recepción y rechazo de órdenes de pago

2.4. Ejecución de operaciones

2.5. Plazos

2.6. Especialidades para domiciliaciones bancarias

3. Sobre los gastos y tipos de interés y de cambio

4. Sobre la comunicación

5. Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución

5.1. Obligaciones de seguridad del usuario.

5.2. Bloqueo.

5.3. Operaciones sospechosas de fraude.

5.4. Responsabilidad del Usuario por operaciones de pago no autorizadas.

5.5. Comunicación a PCSIL de operaciones de pago no autorizadas o de ejecución incorrecta.

5.6. Responsabilidad de PCSIL por la no ejecución o ejecución defectuosa de órdenes de pago o con retraso de una orden de pago.

5.7. Régimen de devolución por el Usuario de los adeudos y recibos domiciliados.

6. Sobre las modificaciones y la resolución del contrato marco

6.1. Relación con proveedores de servicios de pago terceros en relación con tus cuentas de pago conforme a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera:

7. Instrumentos de pago de escasa cuantía.

8. Sobre la ley aplicable, la competencia jurisdiccional y los procedimientos de reclamación

8.1. Fuero

8.2. Reclamaciones y quejas

El presente documento contiene la información general previa de servicios de pago que se pone a disposición del Usuario de los servicios de pago de conformidad con el artículo 13 de la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. Su contenido es complementario a los acuerdos de prestación de servicios suscritos con el prestador de servicios de pago que tienen la condición de Contrato Marco de servicios de pago y regula todo lo relativo a los servicios de pago establecidos conforme al Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante, la “Ley de Servicios de Pago”), y la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior (en adelante, “PSD2”), los servicios de pago (conforme están definidos en dicha norma) prestados por el proveedor de servicios de pago a sus Usuarios personas físicas, jurídicas y otras entidades en territorio español.

Asimismo, se regulan en el presente documento aquellos aspectos relativos a los Instrumentos de Pago SEPA (específicamente, los denominados “Adeudos Directos SEPA”), introducidos por el Reglamento (UE) 260/2012, de aplicación directa en el Ordenamiento Jurídico español y que tiene por objeto establecer las disposiciones relativas a las transferencias y los adeudos domiciliados en euros en la Unión Europea, cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante y del beneficiario estén radicados en la Unión Europea o cuando el único proveedor de servicios de pago que intervenga en la operación de pago esté radicado en la Unión Europea.

En el caso que el Usuario no tenga la condición de Consumidor o Microempresa, no le será de aplicación lo dispuesto en los artículos 30, 31, 32, 33, 35.1, 43, 44, 46,48, 49, 52, 60 y 61 de la Ley de Servicios de Pago y otras medidas urgentes en materia financiera, ni la Orden ECE/1263/2019 sobre transparencia de las condiciones de información aplicables a los servicios de pago.

1. Sobre el proveedor del servicio de pago

El proveedor de servicios de pago del Usuario es y PFS Card Services Ireland Limited y su Sucursal en España para todo lo relativo a los servicios de cuentas con IBAN español (ES).

PFS Card Services Ireland Limited (PCSIL) una entidad filial del grupo EML Payments cuyo número de registro en el registro mercantil de Irlanda es el 590062 y con sede en Front Office, Scurlockstown Business Park, Trim, Co.Meath, República de Irlanda C15 K2R9. Está registrada como entidad de dinero electrónico ante el Banco central irlandés (Central Bank of Ireland) con número C175999.

La sucursal española de PCSIL con CIF W0029839H está domiciliada en el Paseo de la Castellana, 259C, planta 18 28046 Madrid y está inscrita en el Registro Mercantil de Valencia al Tomo 10906, Libro 8184, Folio 179, Sección 8, Hoja 195576. Su ejercicio del derecho de establecimiento comunitario ha sido autorizado por el con el número 6713 en el Registro de Entidades del Banco de España.

2. Sobre la utilización del servicio de pago.

2.1. Definiciones

En la regulación de los servicios de pago de este documento regirán las siguientes definiciones:

Ordenante: Persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, de no existir una cuenta de pago del ordenante, persona física o jurídica que cursa una orden de pago a una cuenta de pago de un beneficiario. En el caso de los Adeudos Directos SEPA, el Deudor es el titular de la cuenta de cargo que proporciona el Mandato al Acreedor (tal y como estos términos se definen más adelante) con el fin de que éste pueda iniciar los cobros. El importe se adeuda en la cuenta de la Entidad del Deudor, de acuerdo con las órdenes de adeudo iniciadas por el Acreedor.

Beneficiario: persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que es el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago. En el caso de los Adeudos Directos SEPA, el Acreedor es el titular de la cuenta de abono que recibe el Mandato del Deudor para iniciar los cobros, que son a su vez órdenes para recibir fondos de la Entidad del Deudor mediante el proceso de cargar el importe a la cuenta del Deudor. El Acreedor realiza el cobro de los Adeudos Directos en virtud del Mandato.

Cuenta de Pago: cuenta abierta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago que se utiliza para ejecutar operaciones de pago.

Proveedor de Servicios de Pago: los organismos públicos, entidades y empresas autorizadas para prestar servicios de pago en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme lo dispuesto en la PSD2, así como los de terceros países que se dediquen a la prestación de servicios de pago. En el caso de los Adeudos Directos SEPA, serán consideradas Entidad del Deudor y Entidad del Acreedor:

· Entidad del Deudor: es la entidad en la que el Deudor es titular de la cuenta en la que se va a cargar el cobro y con la que ha formado un acuerdo sobre las normas y condiciones de un producto basado en el esquema del

Reglamento CORE de SEPA. En base a este acuerdo, esta entidad ejecuta cada cobro relativo a un Adeudo Directo

SEPA originado por el Acreedor mediante cargo a la Cuenta del Deudor, con arreglo a lo expuesto en el Reglamento CORE.

Entidad del Acreedor: es la entidad en la que el Acreedor es titular de una Cuenta y con la que ha firmado un acuerdo sobre las normas y condiciones de un producto basado en el esquema del Reglamento CORE de SEPA.

En base a este acuerdo, esta entidad recibe y ejecuta órdenes procedentes del Acreedor para iniciar la operación de Adeudo Directo SEPA mediante el envío del cobro a la Entidad del Deudor conforme a lo expuesto en el Reglamento CORE.

Usuario de Servicios de Pago: persona física o jurídica que hace uso de un servicio de pago, ya sea como Ordenante o como Beneficiario.

Operación de Pago: acción, iniciada por un Ordenante o por un Beneficiario, consistente en transferir fondos entre cuentas de pago en la Unión, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre el Ordenante y el Beneficiario.

Orden de Pago: instrucción cursada por un Ordenante o un Beneficiario a su Proveedor de Servicios de Pago por la que se solicita la ejecución de una Operación de Pago. En este sentido, y en el ámbito de los Adeudos Directos SEPA, hablamos de Mandato, cuyo contexto es definido en un epígrafe posterior y que, básicamente, consiste en la autorización otorgada por el Deudor al Acreedor y (directa o indirectamente a través del Acreedor) a la Entidad del Deudor, para iniciar un Adeudo Directo SEPA de cargo en la cuenta del Deudor y permitir a la Entidad del Deudor que cumpla dichas instrucciones.

IBAN: número identificador de una Cuenta de Pago individual en un Estado miembro y cuyos elementos son especificados por la Organización Internacional de Normalización. En el caso de los Adeudos Directos SEPA, el IBAN constituye el Identificador Único a los efectos de lo dispuesto en Ley de Servicios de Pago (una combinación de letras, números o signos especificados por el Proveedor de Servicios de Pago al Usuario de dichos servicios, que este último debe proporcionar a fin de identificar de forma inequívoca al otro Usuario del Servicio de Pago, a su Cuenta de Pago en una Operación de Pago o a ambos).

Proveedor de servicios de iniciación de pagos: Proveedor que ejerce a título profesional servicios de iniciación de pagos.

Servicio de iniciación del pago: Servicio que permite iniciar una orden de pago, a petición del usuario del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta con otro proveedor de servicios de pago.

Proveedor de servicios de información sobre cuentas: Proveedor que ejerce, a título profesional, servicios de información sobre cuentas.

Servicio de información sobre cuentas: Servicio en línea cuya finalidad consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago de las que es titular el usuario del servicio de pago bien en otro proveedor de servicios de pago, bien en varios proveedores de servicios de pago.

Gastos: El Beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el Ordenante abonará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago. El mismo criterio se aplicará en caso de conversión en divisas.

2.2. Autorización y revocabilidad de órdenes de pago

Las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando el ordenante haya dado el consentimiento para su ejecución. Dicho consentimiento podrá otorgarse mediante la validación electrónica de la operación por los medios de autenticación reforzada o del uso de los elementos de seguridad reconocidos por PCSIL, teniendo esta forma plena validez legal y quedando plenamente equiparada a la firma manuscrita. El consentimiento se otorgará, con carácter general, con anterioridad a la ejecución de la operación, si bien será posible el otorgamiento con posterioridad si así lo permite PCSIL, conforme al procedimiento y límites determinados por ésta.

El ordenante podrá revocar el consentimiento mencionado en el párrafo anterior, mediante comunicación escrita, hasta el momento en que la orden se convierta en irrevocable, lo cual se producirá en los términos establecidos en la Ley de Servicios de Pago y en la PSD2.

Cuando el consentimiento se hubiese dado por el usuario para una serie de operaciones de pago (por ejemplo, aportaciones periódicas o recibos domiciliados), su retirada implicará que toda futura operación de pago cubierta por dicho consentimiento se considerará no autorizada, salvo que el usuario manifieste lo contrario durante el proceso de retirada del consentimiento.

2.3. Recepción y rechazo de órdenes de pago

El momento de recepción por PCSIL de una orden de pago será aquél en que la misma es recibida por el Banco, independientemente de que haya sido transmitida directamente por el ordenante a través de un proveedor de iniciación de pagos o indirectamente a través del beneficiario. Las órdenes recibidas en un día que no sea hábil a efectos bancarios se entenderán recibidas el siguiente día hábil. Las órdenes recibidas a partir de la hora de corte establecida por PCSIL para cada tipo de operación (que podrá consultarse en cada momento y para cada tipo de operación en el teléfono general de contacto de PCSIL) se considerarán recibidas el siguiente día hábil.

Si PCSIL y el Usuario que inicie una orden de pago acuerdan que la ejecución de ésta comience en una fecha específica o al final de un periodo determinado, o bien el día que el ordenante haya puesto fondos a disposición de PCSIL, se considerará que el momento de recepción de la orden, a efectos del plazo máximo para abonar el importe de la operación en la cuenta del proveedor de servicios de pago, es el día acordado. Si este día no fuese un día hábil para el proveedor de servicios de pago, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil.

El Usuario reconoce que es su responsabilidad proporcionar a PCSIL órdenes de pago completas, correctas, inequívocas y precisas. Por ello, el Usuario asume íntegramente la responsabilidad por cualquier error, omisión, y/o ambigüedad en dicha información que pudiera ocasionar que las órdenes de pago sean rechazadas o ejecutadas de forma incorrecta.

PCSIL podrá rechazar las órdenes de pago en el supuesto de que existan indicios de fraude o blanqueo de capitales, así como en los casos en que las mismas no cumplan las condiciones requeridas, no contengan información suficiente, sean erróneas o no exista saldo suficiente para ejecutarlas. En tales supuestos, PCSIL notificará al Usuario el rechazo y, en la medida de lo posible, la causa de éste y, en su caso, el procedimiento para rectificar los posibles errores, salvo que una ley prohíba dicha notificación. La notificación mencionada podrá realizarse por medios telefónicos o telemáticos y se realizará, en su caso, en el día hábil posterior al momento del rechazo. Este plazo podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado dedicado a responsabilidad, el Usuario reconoce que PCSIL no será responsable de ninguna pérdida o daño en los que el mismo incurra o sufra como resultado del aplazamiento o rechazo, por las causas arriba señaladas, de la ejecución de una orden de pago.

En caso de rechazo por PCSIL de una orden periódica durante tres periodos consecutivos por inexistencia de saldo, PCSIL se reserva el derecho de considerar anulada la orden a todos los efectos, en cuyo caso la orden perderá su vigencia para sucesivos periodos.

2.4. Ejecución de operaciones

Quando PCSIL ejecute una orden de pago de acuerdo con el identificador único facilitado (International Bank Account Number o "IBAN"), la orden se considerará correctamente ejecutada. En caso de que el identificador único IBAN facilitado por el Usuario sea incorrecto, PCSIL no será responsable de la no ejecución o la ejecución defectuosa de la operación de pago. Sin perjuicio de ello, PCSIL realizará esfuerzos razonables para tratar de recuperar los fondos de la operación de pago. El hecho de que el Usuario facilite en su orden de pago información adicional a PCSIL no modificará el régimen de responsabilidad indicado en el presente párrafo.

PCSIL será responsable de la ejecución de las operaciones en tanto las mismas estén bajo su control, esto es,

(a) en las operaciones iniciadas por el ordenante o proveedor de iniciación de pagos, hasta el momento en que el importe se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario; y

(b) en las operaciones iniciadas por el beneficiario, hasta el momento en que transmita correctamente la orden al proveedor de servicios de pago del ordenante y, una vez recibidos los fondos del proveedor de servicios de pago del ordenante, hasta el abono en la cuenta del beneficiario. La responsabilidad de la ejecución de la operación cuando la misma no esté bajo el control de PCSIL será de la otra entidad financiera participante.

Sin perjuicio de lo dispuesto más adelante, PCSIL no será responsable de la incorrecta ejecución por su parte de las operaciones en caso de circunstancias excepcionales e imprevisibles fuera de su control, cuyas consecuencias hubieran sido inevitables a pesar de todos los esfuerzos en sentido contrario, así como en caso de que la incorrecta ejecución se deba al cumplimiento de otras obligaciones legales o contractuales.

2.5. Plazos

Quando se ejecute una operación, PCSIL pondrá a disposición del Usuario la información relevante relativa a dicha operación. Quando el Usuario tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicarlo de forma inmediata y sin tardanza injustificada a PCSIL, a fin de poder proceder a la rectificación de ésta.

A estos efectos, se considerará que el Usuario ha tenido conocimiento de una operación en el primero de los siguientes momentos: (i) cuando haya consultado sus movimientos / operaciones a través de cualquiera de los medios puestos a su disposición por PCSIL; o (ii) cinco días naturales después de que PCSIL le haya remitido o puesto a su disposición el extracto periódico de sus operaciones.

Las operaciones de pago realizadas en euros desde PCSIL hacia países de la Unión Europea o desde países de la Unión Europea a PCSIL se ejecutarán y tomarán valor en las siguientes condiciones:

a. Las transferencias nacionales o intracomunitarias serán abonadas por el proveedor de servicios de pago del ordenante en las cuentas del proveedor de servicios de pago del beneficiario no más tarde del final del día hábil siguiente a la fecha de recepción de la orden. Dichos plazos podrán prorrogarse un día hábil adicional para las operaciones de pago iniciadas en papel.

b. La fecha de valor del abono en la cuenta del beneficiario de la orden no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.

c. La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

El ingreso en efectivo en Euros en PCSIL tomará valor y será disponible desde el momento en que tenga lugar el ingreso.

A las restantes operaciones de pago únicamente les serán aplicables las anteriores disposiciones en lo que se refiere a la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario y de disponibilidad de los fondos, así como a la fecha de valor del cargo en la cuenta del ordenante.

En cuanto a las estipulaciones relativas a fecha valor y fecha disponibilidad de los fondos, el presente Documento únicamente será aplicable cuando tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el del beneficiario estén situados en la Unión Europea y exclusivamente en los servicios de pago efectuados en euros o en otra moneda de la Unión Europea.

2.6. Especialidades para domiciliaciones bancarias

En la regulación de Adeudos Directos SEPA se tendrán en cuenta los siguientes términos:

Domiciliación de recibos: El Usuario podrá dar a PCSIL orden de domiciliación de recibos mediante la firma de una orden genérica de domiciliación, en cuyo caso PCSIL procederá a domiciliar en su cuenta todos los recibos que el Usuario le facilite por cualquier medio. PCSIL atenderá todas las órdenes de pago de recibos que se presenten contra la cuenta del Usuario, sin perjuicio de su derecho a devolverlos en los términos indicados a continuación.

Devolución de recibos: El Usuario podrá devolver los recibos adeudados en su cuenta, durante un plazo máximo de ocho semanas desde el adeudo de los fondos, en caso de que, habiendo autorizado con carácter previo la operación de pago, la autorización genérica no especificase el importe exacto de la operación de pago y el importe de los mismos supere el que el Usuario podía esperar razonablemente, teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de su contrato y las circunstancias concurrentes. El Usuario no tendrá derecho de devolución de los recibos en los supuestos previstos en la normativa. En caso de solicitud de devolución, PCSIL dispondrá de diez días hábiles para devolver el importe o justificar su denegación.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, PCSIL únicamente ofrece la domiciliación bajo el Esquema CORE (o básico): Aquellos Adeudos Directos en Euros con base en la reglamentación contenida en el SEPA CORE Direct Debit Rulebook (o Reglamento de Adeudos Directos SEPA CORE), publicado por el European Payment Council.

Emisión de adeudos domiciliados: El Mandato u Orden de Domiciliación: La emisión de Adeudos Directos SEPA se basa en el uso de una Orden de Domiciliación o Mandato, mediante el cual el Ordenante (Deudor) autoriza al Beneficiario (Acreedor) a realizar cobros en una Cuenta de Pago de su titularidad.

Existe un modelo de Mandato específico para cada uno los dos Esquemas (B2B o empresarial y CORE o básico). No obstante, PCSIL sólo ofrecerá el mandato específico para el esquema CORE.

Sus características y requisitos generales son las siguientes:

- Para iniciar el cobro de un Adeudo Directo SEPA de la cuenta del Deudor, el Acreedor deberá disponer de un Mandato válido y debidamente firmado por el Deudor.*
- El Mandato deberá cumplir los requisitos establecidos por PCSIL así como lo dispuesto por la legislación aplicable en cada momento.*
- Deberá hacerse una referencia expresa en el Mandato al acuerdo subyacente entre el Acreedor y el Deudor.*
- El Acreedor será responsable de las consecuencias de un Mandato no válido o incorrecto.*
- El Acreedor deberá archivar el Mandato original, cualquier modificación al mismo y, en su caso, la información sobre su cancelación o vencimiento durante al menos el periodo estipulado por la ley aplicable y como mínimo, durante el plazo máximo de 14 meses después de la fecha de ejecución del Adeudo Directo SEPA.*
- A petición de PCSIL como Entidad del Deudor o del Acreedor (o a petición de la Entidad de la otra parte, según corresponda), el Usuario facilitará junto con el Mandato original una copia del mismo o cualquier otra información pertinente relativa a un cobro de un Adeudo Directo SEPA en el plazo de 7 días hábiles.*
- Si el Deudor revoca el Mandato, el Acreedor dejará inmediatamente de emitir órdenes de pago y revocará todas las órdenes de pago pendientes con dicho Mandato.*
- Si el Acreedor recibe una solicitud de o en nombre del Deudor para el cargo de futuros Adeudos Directos SEPA desde otra cuenta a nombre del Deudor, deberá cesar de inmediato de emitir órdenes de pago cargadas en la cuenta del Deudor especificada en el Mandato y, en su lugar, emitirá órdenes de pago cargadas exclusivamente en la cuenta del Deudor especificada en dicha solicitud. El Acreedor deberá archivar dicha solicitud junto con y como parte del Mandato de conformidad con lo establecido en éste apartado.*

El Usuario autoriza expresamente a PCSIL para que pueda emitir y enviar formularios preimpresos de autorización de instrumentos de pago, en particular Órdenes de Domiciliación. Dichos formularios podrán contener determinados datos preimpresos relativos a las órdenes, si bien en todo caso requerirán para su plena validez y efectividad la firma del Usuario.

Ejecución: La ejecución de una Orden de Pago dará lugar al abono en la cuenta del Usuario y al cargo en la cuenta del Deudor en la fecha de vencimiento. Sin embargo, la ejecución de una Orden de pago podrá evitarse mediante un Rechazo o una Devolución. PCSIL también podrá denegar o suspender la ejecución de una Orden de pago de acuerdo con lo dispuesto en el presente documento.

Rechazo: En lo que se refiere a Adeudos Directos SEPA emitidos bajo el esquema CORE (o básico), podrá darse el caso de cobros que se desvían de la ejecución normal antes del abono en cuenta. Es decir, que podrán ser rechazados por cualquiera de las siguientes razones:

· *Motivos técnicos detectados por la entidad del acreedor o la entidad del deudor, tales como formato no válido o dígitos de control del IBAN erróneos.*

· *Imposibilidad de la entidad del deudor para procesar el cobro por incorrección en la cuenta de cargo.*

Devolución: PCSIL podrá devolver un Adeudo Directo SEPA si el Usuario lo solicita mediante la presentación de una solicitud de devolución, en la manera en la que le indique PCSIL, durante las 8 semanas posteriores a la fecha en la que se cargaron los fondos a la cuenta. PCSIL podrá asimismo, y por iniciativa propia, devolver un Adeudo Directo.

En lo que se refiere a Adeudos Directos SEPA bajo el esquema CORE (o básico), se define un derecho de devolución para el deudor, que no necesita acreditar ninguna causa para la retrocesión de una transacción autorizada durante el periodo de ocho semanas que sigue a la fecha de cargo. Para transacciones no autorizadas, el Usuario deberá dar aviso dentro del plazo máximo de conformidad con la legislación vigente.

Abono de adeudos domiciliados: Los fondos procedentes de aportaciones realizadas a través de adeudo domiciliado estarán disponibles en la cuenta del Usuario y serán abonados en firme una vez hayan transcurrido los plazos de devolución, en su caso, o de anulación, establecidos en la normativa vigente que les resulte aplicable según su naturaleza. Ello no obstante, y en beneficio del Usuario, PCSIL se reserva el derecho de anticipar total o parcialmente los abonos en firme de las mencionadas operaciones, siempre que el mencionado anticipo cumpla los criterios de riesgo de PCSIL. A los efectos anteriores, el Usuario autoriza a PCSIL para que pueda analizar el riesgo del anticipo de sus operaciones, siendo dicha autorización revocable por el Usuario en cualquier momento mediante llamada al servicio de atención al Usuario de PCSIL.

Régimen de operaciones de adeudo iniciadas a instancias del beneficiario y régimen de devolución de Adeudos Directos: PCSIL llevará a cabo adeudos domiciliados de naturaleza financiera (esto es, distintos de los recibos) únicamente contra las cuentas en las que el Usuario sea titular o cotitular en otras entidades financieras. Igualmente, en estos supuestos, el Usuario, en su condición tanto de ordenante como de beneficiario de la orden, determinará el importe exacto de la orden y validará la operación mediante los sistemas de seguridad acordados con PCSIL. En tales supuestos, de conformidad con el artículo 48 de la Ley de Servicios de Pago, el ordenante no tendrá derecho a la devolución de las citadas transacciones, salvo que dicho derecho esté reconocido por la normativa vigente, todo ello sin perjuicio de cualquier derecho de reclamación que pueda tener PCSIL en caso de que se produzca la devolución.

El Usuario no tendrá derecho de devolución en los supuestos previstos en la normativa. En caso de solicitud de devolución, PCSIL dispondrá de diez días hábiles para devolver el importe o justificar su denegación.

Respecto a los adeudos domiciliados efectuados por el Usuario en otras entidades financieras contra sus cuentas en PCSIL, los mismos podrán ser devueltos por el Usuario en los términos reconocidos en la normativa vigente desde el adeudo de los fondos en su cuenta, sin necesidad de alegar causa alguna. En tal supuesto, PCSIL cursará a la entidad beneficiaria del adeudo domiciliado la correspondiente orden de devolución.

3. Sobre los gastos y tipos de interés y de cambio

En caso de que una operación de pago que deba ser abonada en la cuenta de un Usuario de PCSIL conlleve la aplicación por PCSIL de gastos o comisiones, dichos gastos y comisiones serán deducidos del importe transferido antes de abonarlo, si bien los mismos aparecerán en la información facilitada al Usuario por PCSIL.

PCSIL no podrá cobrar al Usuario por el cumplimiento de sus obligaciones de información periódica. No obstante, cualquier tipo de información adicional o distinta, o aquella que se comunique con mayor frecuencia a la establecida en este acuerdo, a petición del Usuario, generará un gasto que se le liquidará según las tarifas de PCSIL. Además, PCSIL podrá repercutir al Usuario los gastos ocasionados por la resolución del contrato, por la revocación de órdenes de pago y los que se deriven de la recuperación de fondos por operaciones de pago ejecutadas con identificador único incorrecto.

En las operaciones de pago en que el Usuario sea el beneficiario, PCSIL podrá deducir sus gastos del importe transferido antes de abonárselo, excepto en las operaciones de pago iniciadas por el Usuario o realizadas a través de él, en calidad de beneficiario, en cuyo caso el PCSIL le abonará el importe total de la operación de pago, sin deducción alguna. En las operaciones de pago en que el Usuario sea el ordenante, PCSIL transferirá la totalidad del importe de la operación, sin deducir los gastos de la cantidad transferida.

En toda operación de pago en la que tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como del beneficiario estén situados en España, o uno de los proveedores esté situado en España y el otro u otros lo estén en otro Estado miembro de la Unión Europea, o en las que solo intervenga un proveedor de servicios de pago que esté situado en España, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante abonará los gastos por su proveedor de servicios de pago.

Los intereses y gastos son los previstos para cada uno de ellos en su Contrato Marco y en el folleto de tarifas de PCSIL vigente en cada momento.

Cuando la operación de pago incluya una conversión en divisas, PCSIL cobrará los gastos y comisiones a que hubiera lugar de acuerdo con las instrucciones que reciba del Usuario, si es éste el que inicia la operación de pago, o del proveedor de servicios de pago de la otra parte si la operación de pago se inicia a su instancia. A falta de instrucciones se estará a lo establecido en el contrato o en el folleto de tarifas.

Si la operación de pago incluye una conversión en divisas de la Unión Europea y el proveedor de servicios de pago de la otra parte también se encuentra en España, los gastos serán compartidos, salvo los que se deriven de la conversión que serán a cargo de quien haya demandado dicha conversión, salvo indicación en contrario de las partes que se comunicará al Banco por el titular en la solicitud de prestación del servicio de pago o por el proveedor de servicios de pago de la otra parte si es ésta quien inicia la operación de pago.

4. Sobre la comunicación

PCSIL realizará, por sí mismo o a través de sus distribuidores, cualquier comunicación al Usuario por cualquier medio telemático o electrónico. Si el Usuario deseara recibir las comunicaciones vía postal deberá solicitarlo al Servicios de Atención al Usuario de PCSIL

Sin perjuicio de la normativa vigente en cada Comunidad autónoma, cuando resulte de aplicación, la lengua de comunicación con los usuarios será el Castellano, siendo los servicios de PCSIL prestados a distancia en tal idioma desde Madrid.

El Usuario podrá obtener, en cualquier momento, previa solicitud, copia de este documento, así como de su Contrato.

5. Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución

5.1. Obligaciones de seguridad del usuario.

i. Custodiar el instrumento o medio de pago que se le entrega.

ii. Tomar las medidas razonables a fin de proteger las credenciales de seguridad personalizadas: número de identificación personal (PIN), cualquier contraseña de acceso y gestión de los servicios telemáticos y claves comunicadas por PCSIL para la firma de operaciones de pago.

iii. Concretamente se obliga a no anotar el PIN ni las contraseñas en el instrumento o medio de pago, ni en ningún otro documento que acompañe al mismo. Asimismo, se obliga a no utilizar, como PIN o contraseña, datos o fechas obrantes en documentos de su uso habitual.

iv. Notificar a PCSIL, sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello, y en todo caso antes de que transcurran 24 horas desde que se tuvo constancia del hecho en cuestión, la pérdida, sustracción o copia de los instrumentos o medios de pago o el conocimiento indebido del PIN o contraseñas.

v. Notificar a PCSIL sin demora indebida, en cuanto tenga conocimiento de ello, y en todo caso antes de que transcurran 24 horas desde que se tuvo constancia del hecho en cuestión el registro en la cuenta de domiciliación de pagos o en la cuenta de la tarjeta de crédito, en su caso, de cualquier transacción no autorizada o cualquier error o discrepancia observado en los extractos comunicados por PCSIL.

vi. No anular una orden de pago que se haya dado por medio de un instrumento o medio de pago salvo en aquellos casos previstos en la normativa aplicable.

5.2. Bloqueo.

PCSIL se reserva el derecho de proceder al bloqueo de cualquier instrumento de pago convenido, operaciones de pago, y acceso a los canales telemáticos de PCSIL para preservar la seguridad de las operaciones, ante cualquier sospecha de PCSIL de actuación

no autorizada o fraudulenta del mismo o, en el caso de que el instrumento de pago esté asociado a una línea de crédito, si su uso pudiera suponer un aumento significativo del riesgo de que el ordenante pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago.

PCSIL le informará mediante comunicación personalizada del bloqueo de que se trate y sus motivos, con carácter previo o inmediatamente posterior, salvo que dicha comunicación fuese contraria a la normativa vigente o resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas.

5.3. Operaciones sospechosas de fraude.

En el caso de que PCSIL detecte una operación que pueda resultar sospechosa de fraude real o de amenazas para la seguridad, PCSIL se pondrá en contacto con el Usuario bien telefónicamente o de forma telemática para confirmar la veracidad o el consentimiento real del Usuario a la operación concreta y sospechosa. Además, PCSIL podrá enviar al Usuario notificaciones a modo informativo de operaciones de especial relevancia por su cuantía, o que excedan los límites de la operativa habitual del Usuario, etc.

5.4. Responsabilidad del Usuario por operaciones de pago no autorizadas.

El Usuario podrá responder hasta un máximo de cincuenta (50) euros por las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado, sustraído o apropiado indebidamente por un tercero, salvo que: i) el Usuario no hubiera podido detectar la pérdida, la sustracción o apropiación indebida de la Tarjeta antes del pago, salvo cuando haya actuado fraudulentamente o, ii) la pérdida fuera imputable a cualquier agente, sucursal o entidad de PCSIL al que PCSIL hubiera podido externalizar actividades.

En todo caso, el Usuario quedará exento de toda responsabilidad en caso de sustracción, extravío o apropiación indebida de un instrumento de pago cuando las operaciones se hayan efectuado de forma no presencial utilizando únicamente los datos de pago impresos en el propio instrumento, siempre que no se haya producido fraude o negligencia grave por su parte en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia del instrumento de pago y las credenciales de seguridad y haya notificado dicha circunstancia sin demora.

El Usuario, titular de la tarjeta, será responsable sin limitación en caso de fraude o negligencia grave por su parte en el cumplimiento de sus obligaciones.

5.5. Comunicación a PCSIL de operaciones de pago no autorizadas o de ejecución incorrecta.

Cuando el Usuario tenga conocimiento de que se ha producido cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicarlo a PCSIL sin demora indebida. La comunicación debe realizarse como máximo en un plazo de trece (13) meses desde la fecha del adeudo o del abono, salvo que PCSIL no le hubiese proporcionado la información correspondiente a tal operación.

En caso de operaciones no autorizadas, PCSIL le devolverá el importe de la operación, restableciendo, en su caso, la cuenta en que se haya adeudado dicho importe al estado en que se encontraba de no haberse efectuado la operación no autorizada. No obstante, en caso de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído se estará a lo previsto en el presente documento respecto de las condiciones aplicables al instrumento de pago.

5.6. Responsabilidad de PCSIL por la no ejecución o ejecución defectuosa de órdenes de pago o con retraso de una orden de pago.

En las órdenes de pago iniciadas por el ordenante, PCSIL será responsable frente al Usuario de la correcta ejecución de las operaciones de pago ordenadas por éste, a menos que se demuestre que el proveedor de servicios de pago del beneficiario recibió el importe de la operación de pago, en cuyo caso, éste será responsable frente al beneficiario.

Si PCSIL fuera responsable de acuerdo con lo expuesto anteriormente, devolverá al Usuario, sin demora injustificada, el importe correspondiente a la operación, reestableciendo, en su caso, el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa. La fecha valor del abono de ésta en la cuenta del Usuario no podrá ser posterior a la fecha en la que se haya efectuado el adeudo del importe.

Si el Usuario actúa como beneficiario, PCSIL pondrá inmediatamente a su disposición el importe correspondiente a la operación de pago y, en su caso, abonará el importe correspondiente en su cuenta. La fecha valor del abono en la cuenta de pago del titular no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

Cuando una operación de pago se ejecute con retraso, el proveedor de servicios de pago del beneficiario asegurará que, previa solicitud del proveedor de servicios de pago del ordenante, la fecha valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no sea posterior a la fecha en que habría atribuido el importe en caso de ejecución correcta de la operación.

Cuando el Usuario actúa como ordenante de la operación de pago, PCSIL, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al ordenante los resultados. PCSIL no cobrará por ello ningún gasto al ordenante.

En las órdenes de pago iniciadas por Usuario en calidad de beneficiario, PCSIL será responsable de la correcta transmisión de éstas al proveedor de servicios de pago del ordenante y deberá devolver inmediatamente la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante. Cuando la transmisión de la orden de pago se efectúe con retraso, la fecha valor correspondiente al abono del importe de la cuenta de pago del Usuario no será posterior a la fecha valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

PCSIL velará porque el importe de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicho importe sea abonado en su propia cuenta. La fecha valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

Si el Usuario actúa como ordenante de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa por causas imputables al Banco, éste devolverá al ordenante, según proceda y sin demora injustificada, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en la que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación de pago defectuosa. La fecha valor del abono en la cuenta de pago del Usuario no será posterior a la fecha en la que se haya efectuado el adeudo del importe.

Será responsable PCSIL si se probase que ha recibido el importe de la operación de pago, incluso si el pago se ha realizado con un pequeño retraso. La fecha valor en este caso no será posterior a la fecha valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

PCSIL, en cualquier caso, como prestador de servicios de pago del Usuario beneficiario, previa petición de éste tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificar al beneficiario los resultados. PCSIL no cobrará al Usuario ningún gasto por ello.

PCSIL responderá frente al Usuario de los gastos que se hayan ocasionado, así como de los intereses aplicados al Usuario como consecuencia de la no ejecución o de la ejecución defectuosa o con retraso de la operación de pago.

5.7. Régimen de devolución por el Usuario de los adeudos y recibos domiciliados.

En las operaciones autorizadas, el Usuario podrá solicitar a PCSIL la devolución del importe de una operación de pago autorizada y ejecutada, en un plazo máximo de hasta 8 semanas contadas a partir de la fecha del adeudo de los fondos en su Cuenta, cuando se den, conjuntamente, las siguientes condiciones:

- Que en la autorización del adeudo, el Usuario ordenante no hubiera especificado el importe exacto de la operación y;*
- Que el importe adeudado supere el que el Usuario ordenante podría esperar teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gastos pagados a través de PCSIL en los últimos doce (12) meses, ya se trate de transacciones con el mismo beneficiario del adeudo o con otro distinto.*

PCSIL le devolverá el importe íntegro de la operación de pago o le justificará la denegación de la devolución en el plazo de diez (10) días hábiles desde la recepción de su solicitud.

6. Sobre las modificaciones y la resolución del contrato marco

El Contrato Marco con el Usuario tiene duración indefinida.

No obstante, PCSIL podrá modificar este documento, así como cualquier extremo relativo a servicios de pago previsto en el Contrato Marco con el Usuario, previa comunicación individualizada de las modificaciones al Usuario. Junto con la citada comunicación se remitirá o se pondrá a disposición la información y las condiciones que sean objeto de modificación en papel u otro soporte duradero.

Salvo que la modificación operada sea en interés del usuario en cuyo caso entrará en vigor inmediatamente, las modificaciones propuestas entrarán en vigor a los dos meses de su comunicación.

En caso de que el Usuario no comunique expresamente a PCSIL la no aceptación de las modificaciones propuestas con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor, se entenderá que dichas modificaciones han sido aceptadas. En caso de que no se acepten las modificaciones, el Usuario podrá resolver su contrato con PCSIL conforme a lo previsto en el mismo.

6.1. Relación con proveedores de servicios de pago terceros en relación con tus cuentas de pago conforme a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera:

a) Servicio de Información de Cuentas

Cualquier proveedor de servicios de pago tercero autorizado, registrado y supervisado por Banco de España, puede prestar el Servicio de Información de Cuentas, que consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago con acceso online de las que seas titular en PCSIL.

Para acceder a este servicio es necesario que el tercero cuente con el consentimiento del Usuario, que debe seleccionar las cuentas de pago de PCSIL que desee agregar. El Usuario puede retirar su consentimiento en cualquier momento.

b) Confirmación de la disponibilidad de fondos

PCSIL, previa solicitud de un proveedor de servicios de pago tercero que emita instrumentos de pago basados en tarjetas, confirmará inmediatamente la disponibilidad de fondos para la ejecución de una operación de pago basada en una tarjeta de PCSIL, siempre que la cuenta de pago del ordenante sea accesible en línea en el momento de la solicitud y que éste haya dado consentimiento expreso a PCSIL.

c) Servicio de Iniciación de Pagos

Cualquier proveedor de servicios de pago tercero autorizado, registrado y supervisado por Banco de España, puede prestar el Servicio de Iniciación de Pagos, que consiste en iniciar órdenes de pago respecto de una cuenta de pago de PCSIL, a través de un proveedor de servicios de pago tercero.

Para acceder a este servicio es necesario que el tercero cuente con el consentimiento del Usuario, que debe seleccionar las cuentas de pago de PCSIL respecto de las que iniciar las órdenes de pago. El Usuario puede retirar su consentimiento en cualquier momento.

7. Instrumentos de pago de escasa cuantía.

De conformidad con la ley se consideran instrumentos de pago de escasa cuantía aquellos que, con arreglo al contrato marco pertinente, solo afecten a operaciones de pago individuales no superiores a 30 euros, o que tengan un límite de gasto de 150 euros, o que permitan almacenar fondos que no excedan en ningún momento la cantidad de 150 euros.

Para estos instrumentos PCSIL podrá únicamente facilitar al ordenante la información limitada sobre las características principales del servicio de pago, incluida la forma de utilizar el instrumento de pago. Igualmente, para este tipo de instrumentos PCSIL no tendrá la obligación de la obligación de proponer los cambios de las condiciones del contrato marco cumpliendo con los requisitos que establece el artículo 13.1. de la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre.

Del mismo modo, para este tipo de instrumentos se habilita a que PCSIL facilite al Usuario, después de la ejecución de una operación de pago, únicamente una referencia que le permita identificar la operación de pago, el importe de ésta, los gastos y, en caso de varias operaciones de pago de la misma naturaleza efectuadas al mismo beneficiario, la información sobre el importe total y los gastos correspondientes a dichas operaciones.

8. Sobre la ley aplicable, la competencia jurisdiccional y los procedimientos de reclamación

8.1. Fuero

Este documento se rige por la Ley española y en concreto por el Real Decreto ley 19/2018 de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, por la Orden ECE/1263/2019 sobre transparencia de las condiciones de información aplicables a los servicios de pago y por la Circular 5/2012 de Banco de España sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

En el caso de que el Usuario no tenga la condición de Consumidor ni de Microempresa, no le será de aplicación lo dispuesto en los artículos 30, 31, 32, 33, 35.1, 43, 44, 46,48, 49, 52, 60 y 61 del Real Decreto- ley 19/2018 de 23 de noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, la Orden ECE/1263/2019 sobre transparencia de las condiciones de información aplicables a los servicios de pago, ni la Circular 5/2012 de Banco de España sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Serán competentes para el conocimiento de cualquier controversia derivada de los servicios de pago prestados los jueces y tribunales españoles.

8.2. Reclamaciones y quejas

PCSIL se compromete a proporcionar un servicio excelente a todos los Usuarios de sus servicios de pago Para aquellos casos en que no se cumplan sus expectativas existe a su disposición un Servicio de Atención al Usuario para la gestión de sus quejas y reclamaciones.

Para poder resolver cualquier reclamación o queja es necesario que se dirija una comunicación inicial al Servicio de Atención al Usuario a través del teléfono (+34) 900.400.004. Nuestro Servicio de Atención al Usuario escuchará sus necesidades y hará todo lo que esté en su mano para solucionar la cuestión lo antes y mejor posible. El horario de atención al Usuario es de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas, y sábados de 09:00 a 13:00 horas, excluidos los días festivos nacionales españoles. Valoramos la oportunidad de revisar la forma en la que trabajamos y nos ayuda a cumplir con las expectativas de nuestros Usuarios.

Si una vez recibida la respuesta de nuestro Servicio de Atención al Usuario el Usuario no queda satisfecho con el resultado, le rogamos que presente su reclamación o queja en el Servicio de Defensa del Usuario de PFS Card Services Ireland Limited, Sucursal en España.

DefensadeUsuario.ES@emplacements.com

O por dirección postal en

Paseo de la Castellana 259C, planta 18,

PFS Card Services Ireland Limited, Sucursal en España

28046 Madrid, España

De conformidad con la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al Usuario y el defensor del Usuario de las entidades financieras ya sí se publique por nosotros a través de nuestros distintos canales, PCSIL dispone de un Reglamento para la Defensa del Usuario, al que se puede acceder en la web <https://www.emplacements.com/redirect-spanish/> en los enlaces específicos de atención al Usuario. El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones es de 15 días hábiles. Este plazo podrá ampliarse hasta un mes, por causas ajenas al PCSIL, en cuyo caso se informará al Usuario.

Si después de este tiempo y una vez agotadas las distintas instancias que PCSIL facilita, no se hubiera resuelto el caso o el Usuario se encontrara disconforme con la decisión final de su reclamación o queja,

podrán dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Calle Alcalá número 48. 28014 Madrid.