

Términos y condiciones

Válido a partir de 2022

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Estos términos y condiciones ("**Acuerdo**") regulan el uso de los Servicios de Pago definidos en la Cláusula 1, que son suministrados por PFS Card Services Ireland Limited, Sucursal en España (PCSIL SE), Paseo de la Castellana 259C, planta 18 Madrid cuyos datos figuran en la Cláusula 2 ("**nosotros**", "**nos**", "**nuestro**") a cualquier persona cuya solicitud aprobemos ("**Ciente**", "**usted**", "**su**"). Las palabras que comienzan con una letra mayúscula tienen el significado que se les da cuando aparecen por primera vez en este Acuerdo o en la Cláusula 1. Este Acuerdo incluye los términos de nuestra Política de Privacidad.

Al activar su tarjeta, usted acepta haber leído y comprendido los términos de este Acuerdo (del que puede descargar y guardar una copia en cualquier momento). El presente Acuerdo comenzará en ese momento y continuará a menos que se cancele según la cláusula 10 o se rescinda según la cláusula 12. Nos reservamos el derecho a modificar el presente Acuerdo notificándoselo con 2 meses de antelación, de conformidad con la cláusula 18. Si lo hacemos, usted podrá rescindir el presente Contrato inmediatamente y sin coste alguno antes de que los cambios propuestos entren en vigor; en caso contrario, se considerará que ha aceptado dichos cambios cuando expiren los 2 meses de preaviso. No obstante, usted acepta que las modificaciones del Tipo de Cambio Aplicable se apliquen inmediatamente y al tipo cotizado a través del Servicio de Pago en el momento de la Transacción correspondiente. Por favor, lea también las condiciones de canje, incluidas las comisiones relacionadas con el canje, en la cláusula 11 antes de activar su tarjeta.

Nos comunicaremos con usted en español (el idioma en el que se acordó este Acuerdo con usted al registrar su Cuenta). La información clave relativa a sus Transacciones se le proporcionará en la dirección de correo electrónico que registre con nosotros y/o en su Cuenta. Puede acceder, descargar e imprimir esta información en cualquier momento accediendo a su Cuenta. Además, acepta que podamos proporcionarle avisos u otra información de vez en cuando publicándolos en su Cuenta, enviándolos por correo electrónico a su dirección de correo electrónico registrada, enviándolos por correo a su dirección física registrada, llamándole por teléfono o enviándole mensajes de móvil. Las notificaciones que se le envíen por correo electrónico o por mensajes de móvil se considerarán entregadas 24 horas después del envío del correo electrónico, a menos que senotifique a la parte remitente que la dirección de correo electrónico no es válida. Las notificaciones enviadas por correo certificado se considerarán recibidas tres días después de la fecha de envío. Puede ponerse en contacto con nosotros como se especifica en la cláusula 2.

Puede solicitarnos una copia de cualquier información legalmente requerida (incluyendo este Acuerdo) a través de los datos de contacto de la cláusula 2, y se la proporcionaremos de una forma que le permita almacenar la información de forma accesible para futuras consultas durante un periodo de tiempo adecuado para los fines de la información y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada a través de, por ejemplo, nuestra página web, su Cuenta o por correo electrónico.

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 " cuenta de datos en nuestros sistemas donde registramos su Saldo Disponible,
o "E-Wallet " a Datos de la transacción y otra información de vez en cuando;

"Tarifa del cierre de cuenta " tiene el significado que se le da en el Anexo de Tarifas y Límites;

"Información sobre la cuenta" es un servicio en línea para proporcionar información consolidada sobre uno o más cuentas de pago mantenidas por el usuario de servicios de pago con otro proveedor de servicios de pago o con más de un proveedor de servicios de pago;

"Información sobre cuentas del Proveedor de servicios" El proveedor de un servicio de información sobre cuentas

o "AISP"

"Titular de la tarjeta adicional" En su caso, una persona que posea una tarjeta secundaria

"Cambio aplicable" El tipo de cambio disponible en nuestro sitio web
<https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates>

"Cajero automático " Un cajero automático es un dispositivo electrónico de telecomunicaciones que permite a los clientes realizar transacciones financieras, en particular la retirada de dinero en efectivo, sin necesidad de un cajero humano, empleado o cajero del banco;

"Autorizado" significa cualquier persona a la que usted nos autoriza a acceder a su Cuenta

"Saldo disponible " el importe de dinero electrónico que le hemos entregado pero que aún no ha sido gastado o canjeado;

"Día laborable" lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 horas, excluyendo los días festivos en España;

"Tarjeta " una tarjeta prepago Mastercard emitida por nosotros y vinculada a su Cuenta, que puede utilizarse para gastar su Saldo Disponible en cualquier lugar donde se acepten tarjetas Mastercard;

"Sustitución de la tarjeta" tiene el significado que se le da en el Anexo de Comisiones y Límites

"Esquema de tarjeta" operador del sistema de pago bajo el cual emitimos cada tarjeta;

"Diligencia Debida de clientes" Process we are required to go through to verify the identity of our

"Cuenta de fondos del cliente " La cuenta bancaria segregada donde tenemos los fondos correspondientes a su Saldo Disponible de acuerdo con las disposiciones de salvaguarda del Reglamento de Dinero Electrónico de 2011;

"Adeudo directo" método de pago automatizado establecido entre usted y nosotros para enviar pagos a organizaciones de acuerdo con un mandato de adeudo directo dado por usted a la organización que gestiona la frecuencia y el importe de cada pago;

"Dinero electrónico" valor monetario emitido por nosotros en su Cuenta al recibir fondos en su nombre en nuestra Cuenta de Fondos del Cliente, igual al importe de los fondos recibidos;

"Economía europea " Se trata de los Estados miembros de la Unión Europea ("UE"), así como de Islandia, o **"EEE "** Liechtenstein y Noruega.

"Tarifas " las tarifas que debe pagar por los Servicios de Pago según se especifica en el Anexo de Tarifas y Límites;

"IBAN" significa un número de cuenta bancaria internacional utilizado para identificar las cuentas bancarias a efectos de pagos internacionales;

"Tarifa de Reembolso tardío" Tiene el significado que se le da en el Anexo de Comisiones y Límites;

"Comerciante " un minorista que acepta el pago por la venta de bienes o servicios a usted.

"Pago" significa un pago de bienes o servicios utilizando una Tarjeta.

"Iniciación del pago" significa un servicio en línea para iniciar una orden de pago a petición del usuario de servicios de pago con respecto a una cuenta de pago mantenida en otro proveedor de servicios de pago;

"Iniciación del pago" Es un proveedor de servicios de pago que suministra un servicio de iniciación del pago
"Proveedor de Servicios"
o **("PISP")**

"Servicios de pago" Son los servicios que le prestamos en virtud del presente contrato, incluida la emisión de tarjetas, cuentas e IBAN, y la ejecución de operaciones;

"PCSIL SE IBAN" significa un IBAN virtual emitido por nuestro proveedor de servicios bancarios que asignamos a su Tarjeta o a su Cuenta y que puede ser utilizado por usted o por otros para realizar Adeudos Directos o con el fin de hacer una Transferencia SEPA de fondos que dará lugar a un crédito de los fondos pertinentes a su Cuenta.

"Transferencia SEPA " Un servicio disponible sólo para las cuentas registradas en el Reino Unido por el que usted nos ordena enviar euros a una cuenta bancaria en otro lugar de la Zona Única de Pagos en Euros ("**SEPA**"), indicando el IBAN del destinatario de los fondos.

"Diligencia Debida Simplificada" significa una forma más ligera de Diligencia Debida sobre el Cliente, que da lugar a ciertos límites de tarjetas y cuentas

"Transacción" Un adeudo directo, un pago, una transferencia o una transferencia SEPA;

"Transferencia" una transferencia de Dinero Electrónico de una Cuenta a otra Cuenta.

"Tarjeta virtual " un número de tarjeta emitido por nosotros con el fin de realizar un único pago sin emitir también ninguna tarjeta física correspondiente.

2. Contacto e información reglamentaria

- 2.1. Puede gestionar su tarjeta o su cuenta en línea en www.*****.com o por correo electrónico a @XXXXXX o por teléfono al +34 (0) xxxxxxxx. Para denunciar la pérdida o el robo de sus tarjetas, llame al +34 (0) xxxxxxxx o envíe un correo electrónico a @xxxxxxxx.
- 2.2. El emisor de su tarjeta prepago Mastercard [XXXXX](#) y proveedor de los servicios de pago es PFS Card Services Ireland Limited, Sucursal en España (PCSIL SE). PCSIL SE es una sociedad registrada en España cuyo número de registro es el W0029839H y con sede social en Paseo de la Castellana 259C, planta 18, Madrid.
- 2.3. PCSIL SE es una sucursal cuya empresa dominante es una entidad registrada y regulada en Irlanda llamada PCSIL. PCSIL está autorizado y regulado como un emisor de dinero electrónico por el Banco Central de Irlanda, y por tanto incluida en el Registro de Instituciones de Emisión de Dinero Electrónico, según la normativa europea "Regulation 9 of the European Communities (Electronic Money) Regulations 2011"
- 2.4. Los detalles del registro pueden consultarse a través de la siguiente dirección web: <http://registers.centralbank.ie/DownloadsPage.aspx>
- 2.5. PCSIL SE actúa como emisor del programa.
- 2.6. [XXXXX](#) es el director del programa. [XX](#) está registrada en [XX](#) con domicilio social en [XXX](#).
- 2.7. PCSIL SE está autorizada como miembro principal en el sistema Mastercard. Mastercard es una marca registrada de Mastercard International Incorporated.

3. Tipo de servicio, requisitos y acceso a la cuenta

- 3.1. Su Tarjeta no es una tarjeta de crédito y no está emitida por un banco. Independientemente del tipo de Tarjeta(s) que tenga, sólo tendrá una Cuenta donde se encuentra su Saldo Disponible.
- 3.2. Sus Servicios de Pago no podrán ser activados a menos que se nos haya proporcionado la información requerida para que podamos identificarle y podamos cumplir con todos los requisitos de Diligencia Debida del Cliente aplicables. Mantendremos registros de dicha información y documentos de acuerdo con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- 3.3. La referencia a una moneda (por ejemplo, euros o libras esterlinas) significará ese importe o el equivalente en la moneda local en la que esté denominada su tarjeta.
- 3.4. Cualquier transacción con su tarjeta en una moneda distinta a la moneda en la que está denominada su tarjeta, requerirá una conversión de moneda utilizando un tipo de cambio aplicable.
- 3.5. El Saldo Disponible de su Tarjeta y/o Cuenta no devengará intereses.
- 3.6. Los Servicios de Pago son servicios de pago prepagados y no un producto de crédito o bancario, por lo que debe asegurarse de que tiene un Saldo Disponible suficiente de vez en cuando para pagar sus Transacciones y las Comisiones aplicables. Si por cualquier motivo se procesa una Transacción y el importe de la misma supera el Saldo Disponible, deberá devolvernos el importe de dicho exceso inmediatamente y tendremos derecho a detener cualquier Transacción existente o posterior.
- 3.7. El presente Acuerdo no le otorga ningún derecho contra los sistemas de tarjetas, sus filiales o cualquier tercero.
- 3.8. Sólo los mayores de 18 años tienen derecho a registrarse en los Servicios de Pago.
- 3.9. Cada vez que intente acceder a la Cuenta le pediremos sus Códigos de Acceso (tal y como se definen en la Cláusula 8). Mientras se introduzcan los Códigos de Acceso correctos, supondremos que usted es la persona que da las instrucciones y realiza las Transacciones y será responsable de las mismas, excepto en la medida prevista en la Cláusula 8. Podemos negarnos a actuar sobre cualquier instrucción que creamos:
 - (i) no estaba claro; (ii) no fue dado por usted; o (iii) podría hacernos incumplir una obligación legal o de otro tipo; o si creemos que el Servicio de Pago está siendo utilizado para un propósito ilegal.
- 3.10. Haremos todo lo que podamos razonablemente para evitar el acceso no autorizado a la Cuenta. Siempre que no haya incumplido las demás condiciones contenidas en esta Cláusula 3 o en la Cláusula 8, aceptaremos la responsabilidad por cualquier pérdida o daño que le resulte directamente de cualquier acceso no autorizado a la Cuenta en virtud de las Cláusulas y 14 del presente Contrato.

4. Límites de servicio, adeudos directos, transferencias y pago de transferencias SEPA (sólo en el Reino Unido)

- 4.1. Las transacciones pueden estar restringidas por el tipo de tarjeta o de cuenta, los patrones de uso individual y los perfiles de riesgo de pago. Las tarjetas se emiten de acuerdo con los límites y condiciones reglamentarios. Los límites relacionados con el uso de las tarjetas pueden consultarse en el Anexo de Tarifas y Límites y en nuestra página web en [\[insertar url para los límites\]](#). Por motivos de lucha contra el blanqueo de capitales y el fraude, nos reservamos el derecho a modificar determinadas restricciones de pago (incluidas las publicadas o incluidas en el presente documento) sin previo aviso y en la medida en que sea necesario para cumplir nuestras obligaciones reglamentarias.
- 4.2. La diligencia debida simplificada puede restringirse al acceso a los cajeros automáticos

nacionales, junto con la reducción de los límites de carga máxima anual y los límites de retirada anual. Estos límites estarán sujetos a los requisitos del régimen y de la normativa.

- 4.3 Puede realizar una transferencia a otra cuenta accediendo a su cuenta y siguiendo las instrucciones correspondientes.
- 4.4 Cuando envíe fondos a su cuenta con nosotros, le recomendamos que usted u otros remitentes realicen una transferencia SEPA utilizando su IBAN PCSIL SE.
- 4.5 No podemos responsabilizarnos del proceso de pago ni de las comisiones asociadas a los bancos y a los bancos intermediarios para procesar los pagos que usted nos haga. Cualquier comisión cobrada por terceros, no se limita a recibir, procesar o acreditar un pago para usted será deducido por nosotros antes de acreditar el saldo restante a usted.
- 4.6 Se reserva el derecho a verificar en cualquier momento tu identidad y dirección postal (por ejemplo, solicitando los correspondientes documentos originales o recibos domiciliados) para los fines de evitar el fraude y/o el blanqueo de capitales.
- 4.7 Usted es responsable de comprobar y confirmar los datos de pago y las tarifas antes de realizar un pago a nosotros o a su Cuenta.
- 4.8 Cuando esté habilitado, podrá dar instrucciones a otras organizaciones para que creen adeudos directos regulares desde su cuenta. Usted será el responsable de asegurarse de que se facilitan los datos correctos para que se cree el adeudo directo en su nombre. Deberá asegurarse en todo momento de que dispone de un saldo disponible suficiente para que los fondos se carguen en su Cuenta. Usted es responsable de comprobar los términos y condiciones que le ha proporcionado la organización que recibe los pagos por domiciliación bancaria.
- 4.9 Puede incurrir en un cargo por impago de Adeudos Directos si no hay suficientes Fondos Disponibles para pagar una solicitud de Adeudo Directo entrante.
- 4.10 Usted acepta la responsabilidad de cancelar cualquier Adeudo Directo en su Cuenta con el originador directamente. Ni PCSIL SE ni XXX podrán hacerlo en su nombre, y no pueden aceptar la responsabilidad de ninguna pérdida debida a que usted no haya cancelado un adeudo directo.
- 4.11 PCSIL SE acreditará los pagos recibidos en su Cuenta al menos una vez al día y antes de que finalice el Día Hábil. Los importes recibidos después del período de corte se procesarán el siguiente Día Hábil y usted mantendrá a PCSIL SE libre de cualquier responsabilidad a este respecto.
- 4.12 Es posible que se le pida que nos proporcione pruebas del origen de los fondos para que podamos cumplir con nuestros requisitos reglamentarios, en cuyo caso usted se compromete a proporcionar dichas pruebas con prontitud. Usted declara y garantiza que las pruebas que nos proporciona están actualizadas y son completas y precisas.
- 4.13 Cuando esté habilitado para ello, podrá cambiar su PIN en determinados cajeros automáticos, previo pago de una comisión.
- 4.14 Cuando esté habilitado, podrá dar instrucciones a las empresas para que creen transferencias SEPA periódicas desde su cuenta emitida y registrada en el Reino Unido. Usted será el responsable de asegurarse de que se proporcionan los datos correctos para que se cree la transferencia SEPA para usted. Deberá asegurarse en todo momento de que dispone de un saldo suficiente en su Cuenta para que los fondos se carguen en ella. Usted es responsable de comprobar los términos y condiciones que le ha proporcionado el emisor de la transferencia SEPA. PCSIL SE y/o [nombre del gestor del programa], se reservan el derecho de rechazar o cancelar cualquier instrucción de transferencia SEPA que usted haya solicitado.
- 4.15 Puede incurrir en un cargo por transferencias SEPA impagadas si no hay fondos

suficientes en su cuenta para pagar una solicitud de transferencia SEPA entrante.

5. Uso de los servicios de pago

- 5.1. Puede acceder a la información de su cuenta entrando en ella a través de nuestro sitio web. Desde aquí podrá ver los detalles de sus Transacciones, incluidas las fechas, las monedas, los cargos o los tipos de cambio aplicados. Esta información es accesible en cualquier momento y puede ser almacenada y reproducida cuando sea necesario.
- 5.2. Puede utilizar los Servicios de Pago hasta el importe del Saldo Disponible para Operaciones.
- 5.3. Si el Saldo Disponible es insuficiente para pagar un Pago, algunos Comercios no le permitirán combinar el uso de una Tarjeta o Cuenta con otros métodos de pago.
- 5.4. El valor de cada transacción y el importe de las comisiones que deba pagar en virtud del presente contrato se deducirán del saldo disponible.
- 5.5. Una vez autorizada una Transacción, la orden de pago correspondiente no podrá ser retirada (o revocada) por usted después del momento en que la recibamos, excepto en el caso de los Adeudos Directos, para los que podrá revocar la orden de pago hasta el final del Día Hábil anterior al día acordado para el adeudo de los fondos (véase la Cláusula 5.6). Se considerará que una transacción ha sido recibida por nosotros en el momento en que usted autorice la transacción de la siguiente manera:
 - i. en el caso de los pagos y las transacciones en cajeros automáticos, en el momento en que recibimos la orden de pago de la transacción por parte del comerciante adquirente o del operador del cajero automático, y
 - ii. La orden de pago de una Transferencia o Transferencia SEPA se proporciona y se recibe en el momento en que usted la emite a través de la Cuenta;
 - iii. Una solicitud de domiciliación bancaria se considera recibida el día acordado (si el día acordado no es un día hábil, la solicitud se considerará recibida el siguiente día hábil).
- 5.6. Cualquier Adeudo Directo permanecerá en vigor hasta que usted lo revoque a más tardar al final del Día Hábil anterior a la última fecha de ejecución del Adeudo Directo en cuestión. Usted acepta la responsabilidad de cancelar cualquier Adeudo Directo en su Cuenta con la organización pertinente a la que estaba destinado el pago. Ni nosotros ni [nombre del gestor del programa] podremos hacer esto en su nombre y no podemos aceptar la responsabilidad de ninguna pérdida debida a la cancelación tardía o no de los débitos directos.
- 5.7. Cuando se acuerde la revocación de un pago autorizado entre usted y nosotros, podremos cobrar una tasa por la revocación.
- 5.8. Nos aseguraremos de que el importe de una Transferencia SEPA se abone al proveedor de servicios de pago del beneficiario al final del Día Hábil siguiente al de la recepción de su orden de pago. Si el proveedor de servicios de pago del Comerciante se encuentra fuera del EEE, efectuaremos el pago lo antes posible y, en cualquier caso, según lo exija la legislación aplicable.
- 5.9. Para protegerle a usted y a nosotros del fraude, los Comercios pueden solicitar una autorización electrónica antes de procesar cualquier Pago. Si un comerciante no puede obtener una autorización electrónica, es posible que no pueda autorizar su pago.
- 5.10. Podemos negarnos a autorizar cualquier uso de los Servicios de Pago que pueda infringir estas condiciones o si tenemos motivos razonables para sospechar que usted o un tercero han cometido o están planeando cometer un fraude o cualquier otro uso ilegal o no permitido de los Servicios de Pago.
- 5.11. Su capacidad para utilizar o acceder a los Servicios de Pago puede verse interrumpida ocasionalmente, por ejemplo, si tenemos que realizar tareas de mantenimiento en nuestros Sistemas. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente a través de nuestro sitio web para notificarnos cualquier problema que tenga al utilizar su tarjeta o su cuenta, y nos

esforzaremos por resolverlo.

- 5.12. Cuando proceda, podrá solicitarnos hasta 3 tarjetas secundarias para que las utilicen los titulares adicionales de su cuenta. Los titulares adicionales, de los que usted es legalmente responsable, deben tener 13 años de edad o más. Todos los demás titulares de tarjetas adicionales deben tener 18 años o más. Es su responsabilidad autorizar las transacciones realizadas por cada Titular Adicional en la Tarjeta Secundaria correspondiente y asegurarse de que el Titular Adicional se atenga a las disposiciones de este Acuerdo. Usted es responsable del uso que hagan de la Tarjeta Secundaria y del pago de cualquier importe que añadan a su Cuenta, incluso si el Titular de la Tarjeta Adicional no cumple con las disposiciones de este Contrato. No aceptamos ninguna responsabilidad de ningún tipo por el uso de cualquier Tarjeta Secundaria por parte de cualquier Titular Adicional para Transacciones no autorizadas por usted. Si se registra y solicita una, le enviaremos una Tarjeta Secundaria a nombre del Titular Adicional con una copia de este Contrato, por la que le cobraremos una Tarifa de Tarjeta Adicional. Una vez recibida la Tarjeta Secundaria, usted podrá entregarla al Titular Adicional para que la utilice, siempre y cuando:
 - i. que usted les proporcione una copia de este Acuerdo (al utilizar la Tarjeta Secundaria, el Titular de la Tarjeta Adicional acepta los términos de este Acuerdo, que serán vinculantes para usted y el Titular de la Tarjeta Adicional en relación con el uso de la Tarjeta Secundaria);
 - ii. la tarjeta secundaria sólo debe ser utilizada por esa persona;
 - iii. que usted siga siendo titular de la Cuenta y de la Tarjeta a la que está asociada la Tarjeta Secundaria;
 - iv. que usted informe al Titular Adicional de que ha conservado la Tarjeta Principal y que sigue pudiendo utilizar la Cuenta;
 - v. que obtengamos dicha información y documentación adicional para poder cumplir con todos los requisitos de Diligencia Debida del Cliente contra el blanqueo de capitales aplicables en relación con el Titular de la Tarjeta Adicional.
- 5.13. Usted seguirá siendo responsable del uso de los Servicios de Pago, así como de las Comisiones y gastos en los que incurra(n) el(los) Titular(es) Adicional(es) de la Tarjeta, y seguirá siendo considerado como el titular de los fondos ya cargados o cargados posteriormente en la Cuenta. El uso de una Tarjeta en relación con la cual se ha registrado un Titular Adicional se considerará una confirmación de que usted ha proporcionado al Titular Adicional el presente Acuerdo.
- 5.14. Usted o cualquier Titular de la Tarjeta Adicional puede pedirnos que eliminemos a ese Titular de la Tarjeta Adicional, y en ese caso deberá cortar la correspondiente Tarjeta Secundaria por la mitad.
- 5.15. Usted acepta que podamos dar información sobre su Cuenta a cada uno de los Titulares Adicionales y restringir lo que los Titulares Adicionales pueden hacer en relación con su Cuenta.
- 5.16. Salvo que lo exija la ley, no seremos responsables, y usted será el único responsable, de recopilar y conservar su propia copia de los datos de su Cuenta y de sus actividades en relación con este Acuerdo. Tras la finalización de este Acuerdo por cualquier motivo, no tendremos ninguna obligación de almacenar, retener, informar o proporcionar cualquier copia de, o acceso a, los datos de las Transacciones o cualquier registro, documentación u otra información en relación con cualquier Transacción o la Cuenta.
- 5.17. Usted se compromete a utilizar los Servicios de Pago únicamente con fines lícitos y a cumplir en todo momento todas las leyes, normas y reglamentos aplicables al uso de los Servicios de Pago, incluidos los términos de este Acuerdo.
- 5.18. Usted no puede utilizar los Servicios de Pago para recibir o transferir fondos en nombre de cualquier otra persona física o jurídica.

6. Acceso de terceros proveedores

- 6.1. Usted puede dar su consentimiento para que terceros proveedores regulados (PISP o AISP) accedan a su Cuenta en línea para realizar pagos u obtener información sobre saldos o Transacciones en su Tarjeta y/o Cuenta.
- 6.2. Los PISP y/o AISP deben estar debidamente registrados y autorizados de acuerdo con la DSP2. Debe comprobarlo con la autoridad reguladora del país correspondiente antes de dar su consentimiento al SIP/AISP correspondiente.
- 6.3. Cualquier consentimiento que usted dé a un proveedor externo es un acuerdo entre usted y él, y nosotros no tendremos ninguna responsabilidad por cualquier pérdida que resulte de dicho acuerdo.
- 6.4. Antes de dar su consentimiento, debe cerciorarse de qué grado de acceso está consintiendo, cómo se utilizará y a quién puede ser transmitido.
- 6.5. Deberá informarse de los derechos que le asisten para retirar el consentimiento de acceso del proveedor tercero y del proceso que tiene para eliminar el acceso.
- 6.6. En la medida en que lo permita la ley o la normativa y con sujeción a cualquier derecho de reembolso que pueda tener en virtud de este Acuerdo, entre usted y nosotros, no somos responsables de ninguna acción que el tercero en cuestión lleve a cabo en relación con la suspensión o terminación de su uso de su servicio o de cualquier pérdida resultante. Tampoco somos responsables de ningún acuerdo que usted celebre con un tercero, ni formamos parte de él. Debe asegurarse de leer y cumplir dicho acuerdo u otras políticas aplicables y tener en cuenta que el presente Acuerdo seguirá siendo de aplicación entre nosotros, incluidos los Servicios de Pago, y que se seguirán aplicando nuestras Tarifas.
- 6.7. En su caso, podremos denegar el acceso a su Cuenta a cualquier tercero cuando consideremos que dicho acceso supone un riesgo de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, fraude u otra actividad delictiva. En caso de que tengamos que tomar estas medidas y siempre que sea posible, daremos las razones para hacerlo, a menos que esté restringido por la ley o por razones de seguridad interna.

7. Condición de uso en determinados comercios

- 7.1. En algunas circunstancias, nosotros o los comercios pueden exigirle que tenga un saldo disponible superior al importe del pago. Por ejemplo, en los restaurantes se le puede pedir que tenga un 15% más en su tarjeta que el valor de la cuenta para permitir cualquier propina o cargo por servicio añadido por el restaurante o por usted.
- 7.2. En algunas circunstancias, los comercios pueden requerir la verificación de que su saldo disponible cubrirá el importe del pago e iniciar una retención en su saldo disponible por ese importe, como por ejemplo en el caso de los coches de alquiler. En el caso de que un comerciante realice una preautorización en su cuenta, usted no tendrá acceso a estos fondos hasta que el pago se haya completado o haya sido liberado por el comerciante, lo que puede tardar varios 30 días.
- 7.3. Si utiliza su tarjeta en una estación de servicio automatizada, y siempre que el comerciante lo acepte, es posible que sea necesario preautorizar su tarjeta por un importe predeterminado en la moneda correspondiente. Si no utiliza toda la preautorización o no tiene saldo disponible para obtener una preautorización, es posible que el importe preautorizado se retenga hasta 30 días antes de volver a estar disponible para usted.
- 7.4. Es posible que algunos comerciantes no acepten el pago mediante nuestros servicios de pago. Es su responsabilidad comprobar la política de cada comerciante. No aceptamos ninguna responsabilidad si un comerciante se niega a aceptar el pago mediante nuestros servicios de pago.

- 7.5. En relación con cualquier disputa entre usted y un Comerciante, siempre que pueda demostrarnos que ya ha hecho todo lo posible por resolver la disputa con el Comerciante en cuestión, intentaremos ayudarle en la medida de lo posible. Podemos cobrarle una tarifa de procesamiento de devoluciones de cargos, tal y como se indica en el Anexo de Tarifas y Límites que se le proporciona con este documento, por la asistencia que podamos prestarle en cualquier disputa. Si se produce una disputa irresoluble con un comerciante en circunstancias en las que la tarjeta se ha utilizado para un pago, usted será responsable del pago y tendrá que resolverlo directamente con el comerciante en cuestión.

8. Gestión y protección de su cuenta

- 8.1. Usted es responsable de la custodia de su nombre de usuario y contraseña para su Cuenta ("**Códigos de Acceso**") y del número de identificación personal de su Tarjeta ("**PIN**").
- 8.2. No comparta su PIN con nadie. Debe guardar su PIN de forma segura y separada de su tarjeta o de cualquier registro de su número de tarjeta y no revelarlo a nadie. Esto incluye:
- memorizar su PIN tan pronto como lo reciba, y destruir el correo postal u otra comunicación autorizada que se haya utilizado para transmitírselo;
 - no escriba nunca su PIN en su Tarjeta o en cualquier cosa que suela guardar con ella;
 - mantener su PIN en secreto en todo momento, incluso no utilizando su PIN si alguien más está mirando;
 - no revelar su PIN a ninguna persona.
- 8.3. El usuario de la(s) tarjeta(s) debe firmar la banda de firma de cualquier tarjeta personalizada inmediatamente después de recibirla.
- 8.4. Si olvida su PIN, debe enviar un SMS al **0034 (0XXXXX con <PIN> <últimos 8 dígitos de su Tarjeta>** para recuperar su PIN de nuevo. Como ejemplo: envíe el PIN 12345678 a 00000.
- 8.5. No comparta sus Códigos de Acceso con nadie que no sea una Persona Autorizada. Si revela los Códigos de Acceso a cualquier Persona Autorizada, usted será responsable del acceso, uso o mal uso de la Cuenta, de su incumplimiento de los términos de este Acuerdo de la divulgación de los Códigos de Acceso.
- 8.6. Los Servicios de Pago sólo pueden ser utilizados por usted y por cada Titular Adicional o Persona Autorizada.
- 8.7. No debe entregar la Tarjeta a ninguna otra persona ni permitir que otra persona utilice los Servicios de Pago, excepto las Personas Autorizadas o los Titulares Adicionales. Debe guardar la Tarjeta en un lugar seguro.
- 8.8. El incumplimiento de las cláusulas 8.2 y/o 8.5 puede afectar a su capacidad para reclamar cualquier pérdida en virtud de la cláusula 14 en el caso de que podamos demostrar que usted ha incumplido intencionadamente la obligación de mantener la seguridad de la información o que ha actuado de forma fraudulenta, intencionada, con retraso indebido o con negligencia grave. En todas las demás circunstancias, su responsabilidad máxima será la establecida en la cláusula 15.
- 8.9. Si cree que otra persona conoce los datos de seguridad de su cuenta o tarjeta, debe ponerse en contacto con nosotros inmediatamente de acuerdo con la cláusula 13.
- 8.10. Una vez que su tarjeta haya caducado (véase la cláusula 11), o si se encuentra después de haber denunciado su pérdida o robo, deberá destruirla cortándola en dos, a través de la banda magnética.

9. Verificación de la identidad

- 9.1. Si realiza transacciones por Internet, algunos sitios web le exigen que introduzca su nombre

y dirección. En estos casos, deberá indicar la dirección más reciente que haya registrado con nosotros como dirección de la cuenta. La dirección de la cuenta es también la dirección a la que enviaremos cualquier correspondencia.

- 9.2. Debe notificarnos en un plazo de 7 días cualquier cambio en la dirección de la cuenta o en sus otros datos de contacto. Puede notificarnos poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, que puede pedirle que confirme dicha notificación por escrito. Usted será responsable de cualquier pérdida que resulte directamente de la falta de notificación de dicho cambio como resultado de un retraso indebido, su negligencia grave o fraude. Necesitaremos verificar la dirección de su nueva cuenta y le pediremos las pruebas pertinentes.
- 9.3. Nos reservamos el derecho a comprobar en cualquier momento su identidad y su domicilio (por ejemplo, solicitando los documentos originales pertinentes), incluso con el fin de prevenir el fraude y/o el blanqueo de dinero. Además, en el momento de su solicitud o en cualquier momento en el futuro, en relación con su Cuenta, usted nos autoriza a realizar comprobaciones electrónicas de verificación de la identidad directamente o a través de terceros.

10. Derecho de cancelación ("Cooling-Off")

Usted tiene derecho a retirarse del presente Acuerdo en las siguientes condiciones:

- 10.1. Si ha adquirido los Servicios de Pago, dispone de un período de "enfriamiento" de 14 días, a partir de la fecha de registro de su Cuenta, para rescindir el presente Contrato y cancelar los Servicios de Pago, sin ninguna penalización, pero sujeto a la deducción de los costes razonables en los que hayamos incurrido en la ejecución de cualquier parte de la prestación de los servicios antes de su cancelación. Deberá ponerse en contacto con nosotros dentro de ese plazo de 14 días e informarnos de que desea rescindir el presente Contrato y no deberá utilizar los Servicios de Pago. Entonces cancelaremos los Servicios de Pago y le reembolsaremos el importe del Saldo Disponible en la Cuenta. Sin embargo, nos reservamos el derecho de retener el Saldo Disponible hasta 30 días hábiles desde la recepción de sus instrucciones antes de devolver el saldo, para asegurarnos de que se han recibido los detalles de todas las Transacciones.
- 10.2. Tras el periodo de reflexión, sólo podrá rescindir los Servicios de Pago tal y como se describe en la cláusula 12.

11. Vencimiento y reembolso

- 11.1. Su Tarjeta lleva impresa una fecha de caducidad (la "**Fecha de Caducidad**"). La tarjeta (y cualquier tarjeta secundaria) y cualquier IBAN de PCSIL SE vinculado a la tarjeta dejarán de ser utilizables tras la fecha de caducidad, y no deberá utilizarla después de ese momento, pero seguirá pudiendo recibir y enviar fondos a y desde la cuenta asociada a la tarjeta.
- 11.2. Si una Tarjeta caduca antes de que se agote su Saldo Disponible, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para solicitar una Tarjeta de sustitución, siempre que lo haga 14 días antes de la Fecha de Caducidad impresa en su Tarjeta y previopago de una Cuota (cuando se especifique). Nos reservamos el derecho de entregarle una tarjeta de sustitución aunque no la haya solicitado. Si no ha solicitado una tarjeta de sustitución, no se le cobrará la tasa de sustitución de la tarjeta.
- 11.3. Si su IBAN de PCSIL SE está vinculado a su Cuenta, en lugar de vinculado a su Tarjeta, entonces no caducará cuando la Tarjeta caduque, sino que estará disponible para su uso mientras la Cuenta esté disponible para su uso.
- 11.4. Puede solicitar el reembolso de sus fondos poniéndose en contacto con nosotros en cualquier momento antes de que transcurran 6 años desde la fecha de finalización del

presente contrato, según la cláusula 12, momento a partir del cual su saldo disponible dejará de ser reembolsable y tendremos derecho a retener los fondos correspondientes. Cuando un Saldo Disponible permanezca durante más de un año después de la fecha de finalización de este Acuerdo según la Cláusula 12, no estamos obligados a salvaguardar los fondos correspondientes en nuestra Cuenta de Fondos de Clientes, pero usted puede solicitar el reembolso hasta 6 años. Podremos deducir del producto del reembolso de dicho Saldo Disponible el importe de cualquier Comisión de Reembolso Tardío.

- 11.5. Siempre que su solicitud de reembolso se realice antes de que transcurran 12 meses desde la fecha de finalización del presente contrato, de conformidad con la cláusula 12, el reembolso no conllevará ninguna comisión por reembolso tardío. Si solicita el reembolso más de 12 meses después de la fecha de finalización del presente contrato, de conformidad con la cláusula 12, podrá aplicarse una comisión de cierre de cuenta (cuando se especifique).
- 11.6. Tendremos el derecho absoluto de compensar, transferir o aplicar las sumas mantenidas en la(s) Cuenta(s) o en las Tarjetas para satisfacer todas o cualesquiera obligaciones y tasas que se nos deban y que no hayan sido pagadas o satisfechas a su vencimiento.
- 11.7. Tendremos el derecho absoluto de cerrar su Cuenta y presentar una reclamación de devolución de cargo por las Transacciones pertinentes si su Cuenta está en situación negativa durante más de 60 días. Si nuestra devolución de cargos tiene éxito, los fondos abonados en su Cuenta sólo podrán utilizarse para acreditar su Tarjeta o Cuenta, y su Cuenta permanecerá cerrada.
- 11.8. Si su Cuenta está inactiva (incluyendo, sin limitación, la falta de acceso a la cuenta o a las Transacciones de pago) durante al menos 2 años consecutivos y tiene un Saldo Disponible, podemos (pero no estamos obligados a) notificárselo mediante el envío de un correo electrónico a su dirección de correo electrónico registrada y darle la opción de mantener su Cuenta abierta y mantener o canjear el Saldo Disponible. Si no responde a nuestra notificación en el plazo de treinta (30) días, cerraremos automáticamente su Cuenta e iniciaremos una Transferencia de su Saldo Disponible a la última cuenta de pago que nos haya notificado (su "**Cuenta Bancaria Designada**").

12. Cancelación o suspensión de su cuenta y/o procesamiento de transacciones

- 12.1. Podemos rescindir el presente Acuerdo y su uso de los Servicios de Pago con un aviso previo de al menos 2 meses.
- 12.2. El uso de su tarjeta y de cualquier IBAN de PCSIL SE vinculado a la tarjeta finaliza en la fecha de caducidad, de acuerdo con la cláusula 11.2.
- 12.3. El presente Acuerdo y su uso de los Servicios de Pago también finalizarán cuando cese su capacidad de iniciar todas las Transacciones.
- 12.4. Podemos terminar o suspender, durante el período que sea razonablemente necesario, su uso de los Servicios de Pago en todo o en parte en cualquier momento o el procesamiento de cualquier Transacción(es) si:
 - i. se produzca algún fallo o avería en el sistema o sistemas de tratamiento de datos correspondientes;
 - ii. creemos razonablemente que usted ha utilizado o es probable que utilice los Servicios de Pago, o permita que se utilicen, infringiendo este Acuerdo o para cometer un delito;
 - iii. cualquier Saldo Disponible puede estar en riesgo de fraude o uso indebido;
 - iv. sospechamos que ha proporcionado información falsa o engañosa;
 - v. la ley, la policía, un tribunal o cualquier autoridad gubernamental o reguladora pertinente nos exija hacerlo;
 - vi. necesarios para cumplir nuestras obligaciones legales en relación con la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;

vii. existe la sospecha de un acceso o uso no autorizado o fraudulento de su Cuenta o de

- que alguna de sus características de seguridad ha sido comprometida, incluyendo el inicio no autorizado o fraudulento de una Transacción;
- viii. tenemos motivos razonables para creer que está llevando a cabo una actividad prohibida o ilegal;
 - ix. no podemos verificar su identidad o cualquier otra información relacionada con usted, su Cuenta o una Transacción.
- 12.5. Si se comprueba que se ha realizado alguna transacción con su tarjeta o con el IBAN de la PCSIL SE después de la fecha de caducidad o de que hayamos tomado alguna medida en virtud de la cláusula 12.4, deberá devolvernos inmediatamente dichos importes.
- 12.6. Cuando nos sea posible y lícito hacerlo o no comprometa razones de seguridad razonablemente justificadas, le notificaremos por correo electrónico la suspensión o restricción y los motivos de la misma antes de que se produzcan dichas medidas o inmediatamente después.
- 12.7. Restableceremos su cuenta o ejecutaremos la(s) transacción(es) correspondiente(s) tan pronto como sea posible después de que los motivos mencionados en la cláusula hayan dejado de ser aplicables o de existir.
- 12.8. Si desea cancelar los Servicios de Pago en cualquier momento, debe solicitar la cancelación y la devolución de su Saldo Disponible por correo electrónico a nuestra dirección en la Cláusula 2 desde la dirección de correo electrónico registrada en su Cuenta. Nuestro Servicio de Atención al Cliente suspenderá entonces todo uso posterior de sus Servicios de Pago.
- 12.9. Una vez que hayamos recibido toda la información necesaria por su parte (incluida la diligencia debida por el cliente) y se hayan procesado todas las transacciones y las comisiones y gastos aplicables, le devolveremos el saldo disponible menos las comisiones y gastos que debamos abonar, siempre que:
- i. no ha actuado de forma fraudulenta o con negligencia grave o de forma que pueda dar lugar a una sospecha razonable de fraude o negligencia grave; y
 - ii. no estamos obligados a retener su Saldo Disponible por ley o reglamento, o a petición de la policía, un tribunal o cualquier autoridad reguladora.
- 12.10. Una vez finalizados los Servicios de Pago, será su responsabilidad destruir la(s) Tarjeta(s) que le fue(n) proporcionada(s).
- 12.11. Si, tras el reembolso de su Saldo Disponible, se comprueba que se han realizado más Transacciones o se han producido cargos o Comisiones utilizando la(s) Tarjeta(s) o recibimos una anulación de cualquier Transacción de financiación anterior, le notificaremos el importe y deberá reembolsarnos inmediatamente dicho importe a la vista como una deuda.

13. Pérdida o robo de su tarjeta o apropiación indebida de su cuenta

- 13.1. Si pierde o le roban su tarjeta o si cree que alguien está utilizando su tarjeta, su PIN y/o sus códigos de acceso sin su permiso o si su tarjeta está dañada o funciona mal:
- i. debe ponerse en contacto con nosotros lo antes posible y proporcionarnos su número de cuenta o de tarjeta y su nombre de usuario y contraseña o algún otro dato de identificación que nos resulte aceptable para poder estar seguros de que estamos hablando con usted; y
 - ii. Siempre que hayamos obtenido su consentimiento para cerrar la Cuenta, le proporcionaremos entonces una Tarjeta de sustitución con una nueva Cuenta correspondiente cargada con un importe equivalente a su último Saldo Disponible.
- 13.2. Una vez que se nos haya notificado cualquier pérdida o robo, suspenderemos los Servicios de Pago tan pronto como nos sea posible, para limitar cualquier otra pérdida (véase la cláusula 14). Sólo podremos tomar medidas para evitar el uso no autorizado de los Servicios de Pago si usted puede facilitarnos el número de Cuenta o de Tarjeta y el nombre de

usuario y la contraseña y si puede presentar datos suficientes para identificarse a sí mismo y a la Cuenta correspondiente.

- 13.3. Las tarjetas de sustitución se enviarán a la última dirección de la cuenta registrada por usted. Si no se indica la dirección correcta, se cobrará una tasa de sustitución de la tarjeta.
- 13.4. Si posteriormente encuentra o recupera una tarjeta que ha denunciado como perdida o robada, debe destruir inmediatamente la tarjeta encontrada cortando por la mitad la banda magnética y el chip.
- 13.5. Usted se compromete a ayudarnos a nosotros, a nuestros agentes, a las autoridades reguladoras y a la policía en caso de pérdida o robo de su tarjeta o si sospechamos que se está haciendo un uso indebido de los Servicios de Pago.

14. Responsabilidad por operaciones no autorizadas o incorrectamente ejecutadas

- 14.1. Sujeto a las cláusulas 14.2, 14.3 y 14.6, le reembolsaremos la totalidad de todas las Transacciones no autorizadas enviadas desde su Cuenta inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar al final del siguiente Día Hábil después de haber tomado nota de la Transacción o de haber sido notificados de la misma (excepto cuando tengamos motivos razonables para sospechar que se trata de un fraude), siempre que nos haya informado de la Transacción no autorizada sin demora indebida después de haber tenido conocimiento de la misma y, en cualquier caso, a más tardar 13 meses después de la ejecución de la Transacción. En su caso, restableceremos su Cuenta al estado en que se encontraría si no se hubiera realizado la Transacción no autorizada, de modo que la fecha de valor del crédito no será posterior a la fecha en que se haya cargado el importe.
- 14.2. Usted puede ser responsable de las pérdidas relacionadas con cualquier transacción no autorizada hasta un máximo de 35 libras esterlinas resultantes del uso de una Tarjeta perdida o robada o de la apropiación indebida de su Cuenta, a menos que la pérdida, el robo o la apropiación indebida no fueran detectables para usted antes del pago (excepto cuando usted haya actuado de forma fraudulenta) o hayan sido causados por actos o falta de acción de nuestro empleado, agente, sucursal o proveedor de servicios.
- 14.3. Usted es responsable de las pérdidas ocasionadas por una transacción no autorizada si ha actuado de forma fraudulenta o no ha utilizado su cuenta, ya sea intencionadamente o por negligencia grave, de acuerdo con los términos de este contrato o no ha mantenido la confidencialidad y seguridad de sus códigos de acceso de acuerdo con la cláusula 8.
- 14.4. Usted no será responsable de las pérdidas ocasionadas por una Transacción no autorizada que tenga lugar después de que nos haya notificado un compromiso de sus Códigos de Acceso de acuerdo con la Cláusula 8, a menos que haya actuado de forma fraudulenta, o cuando no le hayamos proporcionado los medios para notificarnos de la forma acordada sin demora al tener conocimiento de la pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado de su Tarjeta o Cuenta.
- 14.5. No seremos responsables de un reembolso o de las pérdidas ocasionadas por una transacción de pago incorrecta o no ejecutada si los datos de la cuenta del beneficiario facilitados por usted eran incorrectos o si podemos demostrar que el proveedor de servicios de pago del beneficiario recibió debidamente el importe total de la transacción.
- 14.6. No seremos responsables de ninguna transacción no autorizada o ejecutada incorrectamente en caso de que la transacción se haya visto afectada por circunstancias anormales e imprevisibles más allá de nuestro control razonable o cuando hayamos actuado de acuerdo con una obligación legal.
- 14.7. Cuando seamos responsables de la ejecución incorrecta de una Transferencia o

Transferencia SEPA que usted reciba en virtud de este Acuerdo, pondremos inmediatamente a su disposición el importe de la Transacción de acuerdo y abonaremos el importe correspondiente en su Cuenta a más tardar en la fecha en la que el importe habría tenido fecha de valor, si la Transacción se hubiera ejecutado correctamente.

- 14.8. En caso de que seamos responsables de la ejecución incorrecta de un Pago, Transferencia o Transferencia SEPA por parte de usted como pagador, le devolveremos, sin demora injustificada, el importe de la transferencia no ejecutada o la Transacción defectuosa y, en su caso, restablecer la Cuenta deudora al estado en que se encontraría si no se hubiera producido la Transacción defectuosa.
- 14.9. En el caso de un Pago, Transferencia o Transferencia SEPA no ejecutado o ejecutado defectuosamente por usted como pagador, haremos, independientemente de que seamos responsables, a petición nuestra, esfuerzos inmediatos para rastrear la Transacción y le notificaremos el resultado, de forma gratuita.
- 14.10. Un Pago iniciado por o a través de un beneficiario (por ejemplo, un Comerciante) se considerará no autorizado si usted no ha dado su consentimiento para que se realice el Pago. Si cree que se ha realizado un pago sin su consentimiento, debe ponerse en contacto con nosotros de acuerdo con la cláusula 2.
- 14.11. Una solicitud de reembolso de un adeudo directo o pago autorizado iniciado por o a través de un beneficiario (por ejemplo, un comerciante) cuando la autorización no especificaba un importe exacto de la transacción de pago (y el importe del pago superaba el importe que usted podría haber esperado razonablemente teniendo en cuenta su patrón de gasto anterior, este Acuerdo y las circunstancias del caso), debe realizarse en un plazo de 8 semanas a partir de la fecha en que los fondos se dedujeron de su saldo disponible. En un plazo de 10 días laborables a partir de la recepción de su solicitud de reembolso o en un plazo de 10 días laborables a partir de la recepción de información adicional por su parte, le reembolsaremos el importe total del pago en la fecha en la que se cargó el importe del pago o le proporcionaremos una justificación para rechazar el reembolso.
- 14.12. El derecho a un reembolso en virtud de la presente cláusula 14 no se aplica cuando usted nos haya dado su consentimiento directamente para que se efectúe el pago y, si procede, la información sobre el pago le haya sido facilitada o puesta a su disposición por nosotros o por el beneficiario de forma acordada durante al menos cuatro semanas antes de la fecha de vencimiento.
- 14.13. Si no está satisfecho con la justificación proporcionada para denegar el reembolso o con el resultado de su solicitud de reembolso, puede presentarnos una reclamación o ponerse en contacto con la autoridad encargada de las reclamaciones, tal como se describe en la cláusula 16.
- 14.14. Si en algún momento hemos deducido incorrectamente dinero de su Saldo Disponible, le devolveremos el importe. Si posteriormente comprobamos que el importe reembolsado había sido deducido correctamente, podremos deducirlo de su Saldo Disponible y podremos cobrarle una Comisión. Si no tiene suficiente Saldo Disponible, deberá devolvernos el importe inmediatamente cuando se lo pidamos.
- 14.15. Cuando cualquier solicitud, transacción, transacción disputada, arbitraje o transacción anulada implique costes de terceros, usted seguirá siendo responsable de los mismos y se deducirán de su cuenta o se le cargarán de otro modo.

15. Responsabilidad civil general

- 15.1. Sin perjuicio de la cláusula 14 y a reserva de la cláusula 15.4;
 - i. ninguna de las partes será responsable ante la otra por pérdidas o daños indirectos o consecuentes (incluyendo, sin limitación, la pérdida de negocio, beneficios o ingresos),

incurridos en relación con este Acuerdo, ya sea por contrato, agravio (incluyendo negligencia), incumplimiento de deberes legales o de otro tipo;

- ii. no seremos responsables:
 1. si no puede utilizar la Tarjeta o los Servicios de Pago por cualquier razón válida indicada en este Acuerdo;
 2. por cualquier fallo o avería más allá de nuestro control razonable en relación con el uso de los Servicios de Pago, incluyendo, pero sin limitarse a ello, la falta de Saldo Disponible o un fallo o avería en los sistemas de procesamiento de datos;
 3. por cualquier pérdida, fallo o avería relacionada con el uso de un Tercero Proveedor como se indica en las cláusulas 6.3, 6.6 y del 6.7 presente Contrato,
 4. si un Comerciante se niega a aceptar un Pago o no cancela una autorización o preautorización;
 5. por los bienes o servicios que se compren con su tarjeta;
 6. para cualquier disputa que pueda tener con un Comerciante u otro usuario del Servicio de Pago con el que haya actuado:
 - 15.1.ii.6.1. con retraso indebido
 - 15.1.ii.6.2. de forma fraudulenta
 - 15.1.ii.6.3. Con negligencia grave. (incluido el caso de que se produzcan pérdidas por no mantenernos informados de sus datos personales correctos)
- 15.2. Usted se compromete a no utilizar los Servicios de Pago de forma ilegal y acepta indemnizarnos por cualquier reclamación o procedimiento que se derive de dicho uso ilegal de los Servicios de Pago por parte de usted, su(s) Persona(s) Autorizada(s) y Titular(es) Adicional(es).
- 15.3. Usted es el único responsable de sus interacciones con los Comerciantes u otros usuarios del Servicio de Pago. Nos reservamos el derecho, pero no tenemos la obligación, de supervisar o mediar en dichas disputas.
- 15.4. En la medida en que lo permita la legislación pertinente, y con sujeción a la cláusula 14 y a la cláusula 15.5, nuestra responsabilidad total en virtud de este Contrato o derivada del mismo se limitará de la siguiente manera:
 - i. cuando su tarjeta esté defectuosa por culpa nuestra, nuestra responsabilidad se limitará a la sustitución de la tarjeta o, a nuestra elección, al reembolso del saldo disponible; y
 - ii. en todas las demás circunstancias de nuestro incumplimiento, nuestra responsabilidad se limitará al reembolso del importe del Saldo Disponible.
- 15.5. Nada de lo dispuesto en el presente Acuerdo excluirá o limitará la responsabilidad de cualquiera de las Partes con respecto a la muerte o los daños personales derivados de la negligencia o la tergiversación fraudulenta de dicha Parte.
- 15.6. Ninguna de las partes será responsable ni se considerará que ha incumplido el presente Acuerdo por cualquier retraso o incumplimiento de lo exigido en el mismo como resultado de cualquier causa o condición que esté fuera del control razonable de dicha parte.

16. Resolución de litigios

- 16.1. Nos comprometemos a ofrecer una experiencia excelente a todos nuestros clientes. Si no cumplimos con sus expectativas de alguna manera, queremos tener la oportunidad de arreglar las cosas.
- 16.2. En primer lugar, su comunicación inicial será con nuestro equipo de atención al cliente, con el que puede ponerse en contacto por correo electrónico en xxx@xxx.com o por teléfono en el +340000000. Nuestro equipo de atención al cliente escuchará sus necesidades y hará todo lo posible para resolver su problema de forma rápida y justa. Valoramos la oportunidad de

revisar nuestra forma de hacer negocios y de ayudarnos a cumplir las expectativas de nuestros clientes.

- 16.3. Si después de recibir una respuesta de nuestro equipo de atención al cliente no está satisfecho con el resultado, póngase en contacto con el equipo de reclamaciones de PFS Card Services Ireland Limited, Sucursal en España (PCSIL SE), Paseo de la Castellana 259C, planta 18 Madrid o por escrito a través del correo electrónico Servicio.Defensa.Cliente@emplpayments.com
- 16.4. Una vez recibida, el Equipo de Reclamaciones llevará a cabo una investigación y usted recibirá una respuesta de sus conclusiones en un plazo de 15 días a partir de la recepción de la reclamación. En circunstancias excepcionales en las que no podamos responder dentro de los primeros 15 días, le responderemos indicando el motivo del retraso y el plazo de respuesta, no más de 35 días después de la primera 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. 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>, y también podrá dirigirse a Irish Financial Services and Pensions Ombudsman at Lincoln House, Lincoln Place, Dublin2, D02 VH29, estando los detalles de los servicios ofrecidos en la página www.fspo.ie.
- 16.6. Debe proporcionarnos todos los recibos e información que sean relevantes para su reclamación.

17. Sus datos personales

- 17.1. PCSIL SE es un controlador de datos registrado en la Oficina de Comisionados de Información en el Reino Unido con el número de registro Z1821175 <https://ico.org.uk/ESDWebPages/Entry/Z1821175>
- 17.2. Para poder prestarle los servicios relacionados con su Cuenta, estamos obligados a recopilar y procesar datos personales sobre usted, los titulares de tarjetas adicionales y las personas autorizadas, con su consentimiento o sobre una base legal para cumplir con nuestras obligaciones en materia de legislación contra el blanqueo de capitales u otra organización gubernamental. En su caso, si el titular de una Cuenta es menor de 13 años, se requiere explícitamente el consentimiento de los padres.
- 17.3. Se solicitará su consentimiento para la recopilación de sus datos y usted tiene derecho a aceptar o rechazar. Si rechaza el consentimiento para la recogida y el tratamiento de sus datos, nos reservamos el derecho a interrumpir el servicio debido a nuestras obligaciones como entidad de servicios financieros.
- 17.4. Podemos revelar o comprobar sus datos personales con otras organizaciones y obtener más información sobre usted para verificar su identidad y cumplir con la normativa gubernamental y de blanqueo de capitales aplicable. Se dejará constancia de nuestras consultas en su expediente.
- 17.5. Podemos transmitir sus datos personales a terceros proveedores de servicios contratados por PCSIL SE en el curso de la gestión de su cuenta. Los terceros con los que podamos compartir sus datos están obligados a mantener sus datos seguros y a utilizarlos únicamente para cumplir el servicio que le prestan en nuestro nombre. Cuando transferimos los datos personales a un tercer país o a una organización internacional, nos aseguramos de que se haga de forma segura y de que cumplan un estándar mínimo de protección de datos en su país.
- 17.6. Tiene derecho a recibir información sobre los datos personales que tenemos sobre usted y a rectificar dichos datos cuando sean inexactos o estén incompletos. Tiene derecho a oponerse o retirar cualquier consentimiento que haya dado para determinados tipos de

tratamiento, como la comercialización directa.

- 17.7. Sus datos se conservarán durante 6 años tras la finalización de la prestación de servicios a usted, cuando sus datos serán destruidos en cumplimiento de los requisitos del Reglamento General de Protección de Datos.
- 17.8. En caso de que desee presentar una reclamación sobre el tratamiento de sus datos personales por parte de nosotros (o de terceros, tal como se describe en el apartado 17.5), o sobre la forma en que se ha gestionado su reclamación, tiene derecho a presentar una reclamación directamente ante la autoridad de control y el responsable de la protección de datos de PCSIL SE.
- 17.9. Nuestra política de privacidad proporciona información completa sobre sus derechos como sujeto de los datos y nuestras obligaciones como responsables del tratamiento. Le rogamos que lea atentamente este documento y se asegure de que comprende sus derechos.

18. Cambios en las condiciones generales

Podemos actualizar o modificar estos términos y condiciones (incluyendo nuestro Programa de Tarifas y Límites). Los cambios se notificarán en nuestro sitio web, o mediante una notificación por correo electrónico, o por SMS con al menos 2 meses de antelación. Al seguir utilizando los Servicios de Pago una vez transcurrido el plazo de notificación de 2 meses, usted reconoce que acepta quedar vinculado por las condiciones actualizadas o modificadas. Si no desea quedar vinculado por ellas, deberá dejar de utilizar los Servicios de Pago y rescindir el presente Contrato de conformidad con la cláusula 10 antes de que los cambios surtan efecto.

19. Varios

- 19.1. Podemos ceder o transferir nuestros derechos, intereses u obligaciones en virtud de este Acuerdo a cualquier tercero (incluso mediante fusión, consolidación o la adquisición de la totalidad o la práctica totalidad de nuestro negocio y activos relacionados con el Acuerdo) tras la aprobación de month2 notificación por escrito. Esto no afectará negativamente a sus derechos u obligaciones en virtud del presente Acuerdo.
- 19.2. Nada de lo dispuesto en el presente Acuerdo pretende conferir un beneficio a cualquier persona que no sea parte del mismo, y ninguna de estas personas tiene derecho, en virtud de la Ley de Contratos (Derechos de Terceros) de 1999, a hacer cumplir cualquiera de los términos de este Acuerdo, pero esta Cláusula no afecta a un derecho o recurso de un tercero que exista o esté disponible aparte de dicha Ley.
- 19.3. Cualquier renuncia o concesión que le permitamos, no afectará a nuestros derechos estrictos ni a sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo.
- 19.4. El presente Acuerdo y los documentos a los que se hace referencia en él, constituyen el acuerdo y el entendimiento completo de las partes y sustituyen cualquier acuerdo anterior entre las partes en relación con el objeto del presente Acuerdo.

20. Protección de fondos

Todos los fondos relevantes correspondientes a su Saldo Disponible están segregados de nuestros fondos y se mantienen en la Cuenta de Fondos del Cliente de acuerdo con los requisitos de salvaguarda del Reglamento de Dinero Electrónico de 2011 por ley. En caso de que seamos insolventes, esos fondos están protegidos contra las reclamaciones de cualquiera de nuestros acreedores.

21. Normativa y legislación

- 21.1. Los Servicios de Pago, la Tarjeta y la Cuenta son servicios de pago y no productos de

depósito, crédito o bancarios y no están cubiertos por el Sistema de Compensación de Servicios Financieros.

- 21.2. Este Acuerdo se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes de España, cualquier disputa o reclamación en relación con este Acuerdo estará sujeta a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales españoles. No obstante, si usted reside fuera de España, podrá interponer una demanda en su país de residencia.