



Servicio IBAN de Correos Prepago

Términos y Condiciones

Válido a 1 de mayo de 2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Estos términos y condiciones (el “Acuerdo”) rigen el uso de los Servicios de Pago proporcionados por PFS Card Services Ireland Limited Sucursal España (PCSIL SE) una entidad filial del grupo EML Payments con sede en Pº Castellana 259C, planta 18, 28046 Madrid, España (“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

Mediante la activación de su Servicio IBAN, usted reconoce que ha leído y comprendido los términos de este Acuerdo (cuya copia puede descargarse en soporte duradero en cualquier momento).

Este Acuerdo entrará en vigor en el momento de la citada activación y se extenderá hasta el momento de su cancelación o de su resolución conforme a lo aquí dispuesto. Nos reservamos el derecho a modificar este Acuerdo con un preaviso de 2 meses de conformidad con lo aquí estipulado y con pleno respeto a la normativa vigente. 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 transcurrido 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 ejecución de la Transacción en cuestión. **Por favor, lea atentamente también las condiciones de reembolso incluyendo cualquier cargo por cualquier reembolso recogido 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 activar su Servicio IBAN). La información clave relacionada con sus Transacciones se le enviará a la dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado 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 RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA Cuenta y el Servicio de pago o de cualquier otra información operativa 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 los términos establecidos en este Acuerdo.

Tiene derecho, en cualquier momento a solicitar una copia de este Acuerdo y de todas las condiciones que le son de aplicación en un formato que le permita guardarla de manera accesible para su futura referencia por un periodo de tiempo apropiado con fines informativos y que permita la reproducción sin alteraciones de la información almacenada a través, por ejemplo, de nuestra página web, su Cuenta o por email.

1. Definiciones e interpretación

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

“Servicio IBAN” Se refiere al servicio consistente en la apertura y asignación de una Cuenta con un determinado número IBAN, para su empleo como cuenta de pago y a los fines de realizar o recibir Transferencias SEPA de fondos que resultarán en un crédito o débito de los fondos relevantes a su Cuenta.

“FEE mensual” Cargo pagadero por usted en el momento de la activación de su Servicio IBAN, y posteriormente en el primer día de cada mes, hasta que usted cancele su Servicio IBAN, o cuando usted reciba una Transferencia a su IBAN previamente cancelado;

"Cuenta" Una cuenta de datos de nuestro sistema, que tiene naturaleza de cuenta de pago y 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” “AIS” 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;



“Tipo de cambio Aplicable”	El tipo de cambio disponible en nuestra Web: //prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates .
“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 09:00 horas hasta las 17:00 horas GMT sin incluir días festivos y fiestas nacionales en España;
“Diligencia debida 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 Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico y sus normas de desarrollo.
“Dinero electrónico”	El valor monetario almacenado por medios electrónicos o magnéticos que representa un crédito sobre nosotros y que se emitimos al recibo de fondos en la Cuenta de Fondos del Cliente por su importe equivalente con el propósito de efectuar operaciones de pago según se definen en el artículo definidos en el artículo 1.2 de Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera y que sea aceptado por una persona física o jurídica distinta del emisor de dinero electrónico.
“Espacio Económico Europeo” o “EEE” 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”;
“IBAN”	Se refiere al Número Internacional de Cuenta Bancaria como forma de identificación de las Cuentas 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”;
“Servicio de Inicio”	Se refiere al servicio online para iniciar una solicitud de pago a petición del



De Pago” “PIS” 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 y definidos en el artículo 1.2 de Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

“Transferencia SEPA”

Servicio de pago destinado a efectuar un abono en euros en una cuenta de pago en cualquier lugar dentro de la Zona Única de Pagos en Euros (“SEPA”) de un beneficiario mediante una operación de pago o una serie de operaciones de pago con cargo a su cuenta de pago registradas en España por el proveedor de servicios de pago que mantiene la cuenta de pago del ordenante, y prestado sobre la base de las instrucciones dadas por el ordenante con especificación del IBAN de los beneficiarios de los fondos.

"Transacción"

Una Transferencia SEPA;

“Transferencia”

Una transferencia de dinero electrónico desde una Cuenta a otra.

“Aplicación de Correos”

Aplicación móvil facilitada por nosotros en la que podrá operar con su Cuenta y acceder a la información que en cada momento pueda estar disponible.

“Web”

Hace referencia a www.correosprepago.es

2. Información de contacto y regulatoria

- 2.1. Su Servicio IBAN puede gestionarse online en www.correosprepago.es o en el número de teléfono +34 911 743 410.
- 2.2. El emisor de su Servicio IBAN de Correos y proveedor de los Servicios de Pago es PFS Card Services Ireland Limited Sucursal España (PCSIL SE). PCSIL SE es una sociedad registrada en España cuyo número de registro es el W0029839H y con sede social en Pº Castellana 259C, planta 18, 28046 Madrid, España.
- 2.3. PCSIL SE está autorizado y regulado como un emisor de dinero electrónico por el Banco Central de España, y por tanto puede prestar servicios libremente o a través de Sucursal dentro de la Unión Europea, de conformidad con el artículo 12 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.



- 2.4. PCSIL se encuentra debidamente registrada en el Banco de España. Los detalles del registro pueden consultarse a través de la siguiente dirección web: <https://www.bde.es/f/webbde/SGE/regis/ficheros/es/renl184.pdf>
- 2.5. PCSIL actúa como el emisor del programa.
- 2.6. La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E es el gestor del programa. La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E está registrada en Calle Vía Dublín nº 7 (Campo de las Naciones) 28070 Madrid (España), CIF número A83052407, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 16.665, Libro 0, Folio 20, Sección 8, Hoja M-284323, Inscripción 1ª.

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

- 3.1. 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 Diligencia Debida del Cliente. Mantendremos un registro de dicha información y documentos de conformidad con toda la normativa regulatoria y legal correspondiente.
- 3.2. Únicamente podrá realizar Transferencias SEPA con divisa EURO.
- 3.3. El Saldo Disponible de su Cuenta no generará interés de conformidad con la normativa aplicable al dinero electrónico.
- 3.4. Los Servicios de Pago tienen lugar mediando el prepago de los fondos con los que se han de realizar. Estos Servicios no son ni un crédito ni un servicio bancario y por tanto usted deberá asegurarse de que tiene suficiente Saldo Disponible en cada momento para cubrir el monto de 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.
- 3.5. Únicamente las personas mayores de 18 años, residentes en España, tendrán derecho a registrarse para recibir los Servicios de Pago.
- 3.6. Con el fin de poder ejecutar todos los Servicios de Pago le facilitaremos, para su uso, distintos elementos o procesos de seguridad identificativos, que podrán ser modificados a lo largo de la relación contractual y que serán imprescindibles para operar con el servicio IBAN. En este sentido usted acepta equiparar jurídicamente su firma manuscrita a la realizada mediante cualquier tipo de claves, códigos o elementos de seguridad identificativos proporcionados en el marco de esta relación.
- 3.7. Cada vez que usted intente acceder a su Cuenta, le solicitaremos las Claves de Acceso o cualquier otro elemento seguro de identificación reforzada que pueda existir en el futuro o exigir la normativa en cada momento. Siempre que las Claves de Acceso o los elementos de seguridad aportados se verifiquen correctamente, 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 posteriormente, en este Acuerdo. 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.
- 3.8. Haremos todo lo razonablemente posible para evitar el acceso no autorizado a la Cuenta. Siempre que no haya incumplido otros términos contenidos en este Acuerdo 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 lo dispuesto aquí.



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

- 4.1 Se podrán restringir o bloquear transacciones por tipo de Cuenta, patrones de uso individual o perfiles de riesgo, en cumplimiento de la normativa vigente y de lo dispuesto en este Acuerdo. Las Cuentas se emitirán de acuerdo con los límites y condiciones regulatorias. Los límites relativos al uso de las Cuentas están disponibles en el anexo “Esquema de Cargos y Límites” y en nuestra página web en www.correosprepago.es. 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 Usted podrá realizar una Transferencia a otra Cuenta entrando en la suya y siguiendo las instrucciones correspondientes.
- 4.3 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 por cuanto es el único dato que permite efectivamente verificar el destinatario de su Transferencia SEPA.
- 4.4 No seremos responsables del proceso ni de los cargos asociados al banco(s) y/o bancos intermediarios para procesar las Transacciones que usted 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.
- 4.5 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.
- 4.6 PCSIL SE 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 SE quedará exento de cualquier responsabilidad a este respecto.
- 4.7 En cualquier momento podremos solicitar que nos proporcione pruebas del origen de los fondos con el fin de cumplir con la Ley, 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.
- 4.8 Usted podrá incurrir en gastos por las Transferencias SEPA no abonadas en caso de que no haya suficientes fondos en su Cuenta para abonar una solicitud entrante de Transferencia SEPA.

5. Uso de los Servicios de Pago

- 5.1. Usted podrá conocer la información de su Cuenta accediendo a la misma a través de la Web o la Aplicación de Correos en la que figurarán los detalles de sus Transacciones, incluyendo fechas, cargos y débitos. 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. El valor de cada Transacción y el importe de cualquier Cargo que se deba abonar por su parte de conformidad con este Acuerdo se deducirán del Saldo Disponible.
- 5.4. Una vez autorizada una Transacción, usted no podrá retirar (ni revocar) la correspondiente orden de pago emitida. Se considerará que una Transacción se ha recibido en el momento en el que usted autorice la Transacción a través de su Cuenta.



- 5.5. Cuando por motivos específicos, de conformidad con la normativa aplicable, se acepte una revocación de un pago autorizado entre nosotros y usted, podremos aplicar un Cargo por la revocación.
- 5.6. 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.
- 5.7. 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.
- 5.8. Su capacidad de uso o acceso a los Servicios de Pago podrá en ocasiones verse interrumpida, 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 Cuenta y haremos nuestros mejores esfuerzos para resolverlo.
- 5.9. 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.
- 5.10. 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.
- 5.11. 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 (PIS) u obtener información sobre los balances o Transacciones de su Cuenta (AIS).
- 6.2. Los PISPs y los AISPs tendrá que estar adecuadamente registrados y autorizados conforme a la normativa europea aplicable sobre servicios de pago. 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. Gestión y Protección de su Cuenta

- 7.1. Usted será responsable de salvaguardar el nombre de usuario y contraseña de su Cuenta ("**Clave de Acceso**").
- 7.2. No comparta su Clave de Acceso con nadie. Guarde su Clave de Acceso en un lugar seguro y separado de su Cuenta o de cualquier registro que exista, y no se lo proporcione a nadie. Esto incluye:
 - i. Memorizar su Clave de Acceso tan pronto como la reciba y destruir el mail o cualquier otra comunicación autorizada empleada para hacérselo saber;
 - ii. Nunca escribir su Clave de Acceso en nada donde alguien pueda accederla;
 - iii. Mantener su Clave de Acceso siempre en secreto incluyendo no usar la Clave de Acceso si alguien más está mirando;
 - iv. No revelar su Clave de Acceso a nadie.
- 7.3. No comparta su Clave de Acceso con nadie salvo con la Persona Autorizada. Si revela la Clave 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 la Clave de Acceso.
- 7.4. Los Servicios de Pago únicamente podrá ser utilizados por usted y las Personas Autorizadas.
- 7.5. Usted no deberá permitir que otras personas hagan uso de los Servicios de Pago salvo que sean las Personas Autorizadas.
- 7.6. La incapacidad para cumplir con las Cláusulas de este apartado puede afectar a su capacidad para reclamar los daños recogidos en este Acuerdo 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 este Acuerdo de conformidad con lo dispuesto en la normativa de servicios de pago.
- 7.7. Si usted cree que alguien más puede conocer los datos de seguridad de su Cuenta, deberá ponerse en contacto con nosotros inmediatamente en la forma y por los medios que se definen en este Acuerdo.



8. Verificación de identidad

- 8.1. Las condiciones de verificación de identidad para el acceso a los Servicios de Pago se realizarán siempre de conformidad con lo que establezca la normativa de servicios de pago, sobre identificación o autenticación reforzada del cliente en cada momento
- 8.2. 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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.

9. Derecho de desistimiento ("Reflexión")

- 9.1. Una vez contratado el servicio IBAN usted tiene derecho a desistir de este Acuerdo en las siguientes condiciones:
 - i. 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.
 - ii. A continuación, cancelaremos los Servicios de Pago y devolveremos la cantidad del Saldo Disponible a su Cuenta.
 - iii. 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.
- 9.2. Tras el plazo de reflexión usted podrá resolver los Servicios de Pago según se describe en la en las siguientes Cláusulas de este Acuerdo.

10. Terminación y Reembolso

- 10.1. Su Servicio IBAN tendrá una duración indefinida y estará disponible para su uso mientras usted pague la Cuota Mensual IBAN.
- 10.2. Usted podrá solicitar el reembolso de sus fondos en cualquier momento de conformidad con la normativa de dinero electrónico.



- 10.3. Sus fondos quedarán disponibles para su redención contactando con nosotros en cualquier momento antes de finalizar el plazo de 6 años tras la fecha en la que finalice este Acuerdo según la Cláusula 11, después de cuyo plazo el Saldo Disponible dejará de estar disponible para su redención y estaremos facultados para conservar los correspondientes fondos. Cuando el Saldo Disponible se mantenga durante más de un año después de la fecha de resolución de este Acuerdo según la Cláusula 11 no tendremos que salvaguardar los correspondientes saldos en la Cuenta de Fondos del Cliente, pero usted podrá seguir solicitando la redención hasta 6 años. Podremos deducir del resultado del reembolso de cualquier Saldo Disponible la cantidad de cualquier Cargo por Reembolso Tardío.
- 10.4. Siempre que se realice la solicitud de reembolso de fondos en los 12 meses siguientes a la fecha en la que se termine el Acuerdo según la Cláusula 11, 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, se podrá aplicar un Cargo por Cierre de Cuenta (cuando corresponda).
- 10.5. 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.
- 10.6. Estaremos plenamente facultados para cerrar su Cuenta y remitir una reclamación de devolución de las Transacciones necesarias, si su Cuenta presenta un saldo negativo 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 Cuenta y su Cuenta permanecerá cerrada.
- 10.7. 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 Designada”**).

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

- 11.1. Podremos terminar este Acuerdo y su uso de los Servicios de Pago con una notificación previa de al menos 2 meses.
- 11.2. Usted puede cerrar su Cuenta y finalizar su Servicio IBAN a través de la Web o Aplicación de Correos.
- 11.3. Este Acuerdo y el uso por su parte de los Servicios de Pago finalizarán también cuando cese su capacidad de realizar Transacciones.
- 11.4. Si, una vez usted haya cerrado su Cuenta y finalizado su Servicio IBAN, se recibiera una Transferencia a dicho IBAN, PSCIL SE aceptará la transferencia y aplicará la FEE mensual correspondiente al mes del recibo de la transferencia. La tarifa mensual seguirá aplicándose en los meses posteriores, si usted no cancela de nuevo el servicio su Servicio IBAN.
- 11.5. Podremos cerrar, bloquear, restringir 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 ha 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.
- 11.6. Si considera que se ha realizado cualquier Transacción usando su Servicio IBAN tras su terminación, o si hemos realizado cualquier acción de las recogidas en este Acuerdo, usted deberá abonarnos inmediatamente dicha cantidad.
- 11.7. 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.
- 11.8. 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 11.5.
- 11.9. 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.
- 11.10. Una vez haya recibido toda la información necesaria por su parte (incluyendo cualquier Diligencia Debida 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.
- 11.11. Si, tras la devolución del Saldo Disponible, se descubre que se han realizado Transacciones, incurrido en gastos o Comisiones, o si recibimos solicitud de devolución de una Transacción previamente ejecutada, le notificaremos la cantidad y usted deberá abonarnos inmediatamente dicha cantidad en concepto de deuda.

12. Apropiación indebida de su Cuenta

- 12.1. Si cree que alguien está haciendo uso de su Cuenta y/o de su Clave de Acceso sin su permiso o si su Cuenta funciona mal:



- i. Deberá ponerse en contacto con nosotros tan pronto como sea posible y sin que en ningún caso puedan transcurrir más de 24 horas desde que se produjo el hecho notificable o lo haya conocido o podido conocer y deberá proporcionarnos su número de Cuenta y/o su Usuario 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 una nueva Cuenta en la que se cargará la cantidad equivalente a su último Saldo Disponible.
- 12.2. Una vez se haya notificado cualquier apropiación indebida de su Cuenta, suspenderemos los Servicios de Pago tan pronto como nos sea posible, para limitar cualquier pérdida adicional (ver Cláusula 13). Tomaremos medidas únicamente para evitar el uso no autorizado de los Servicios de Pago si usted puede proporcionarnos el número de Cuenta así como un Usuario, y si puede proporcionarnos suficientes detalles para identificarse a sí mismo y a su Cuenta.
- 12.3. Usted acuerda ayudarnos a nosotros, a nuestros agentes, a las autoridades reguladoras y a la policía en caso de apropiación indebida de su Cuenta o si sospecháramos que se está haciendo mal uso de los Servicios de Pago.

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

- 13.1. De conformidad con lo dispuesto en este Acuerdo 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 trece (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.
- 13.2. Usted será responsable de cualquier pérdida relacionada con una Transacción no autorizada hasta un máximo de cincuenta (€50) euros resultante del uso indebido de su Cuenta, salvo que la apropiación indebida no hubiera sido detectada por usted antes de la ejecución de la Transacción (salvo que su actuación fuera fraudulenta) o estuviera provocada por una acción o inacción de nuestros empleados, agentes, sucursal o proveedor de servicios.
- 13.3. 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 su Clave de Acceso confidencial y segura de conformidad con lo dispuesto en este Acuerdo, ya sea de manera intencionada o por negligencia grave.
- 13.4. 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 su Clave de Acceso se ha visto comprometida, 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 Cuenta.



- 13.5. 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.
- 13.6. 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.
- 13.7. 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.
- 13.8. Cuando seamos responsables de la incorrecta ejecución de una 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.
- 13.9. En el caso de una Transferencia o Transferencia SEPA no ejecutada o ejecutada 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.
- 13.10. El derecho a una devolución de acuerdo con esta Cláusula 13 no será de aplicación cuando usted nos haya dado su consentimiento directo para la realización de la Transacción y, si corresponde, si se le dio información sobre la Transacción, o se puso a su disposición o a la del beneficiario, de forma acordada al menos cuatro semanas antes de la fecha de vencimiento.
- 13.11. 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 reclamación de conformidad con lo dispuesto en este Acuerdo.
- 13.12. Si en cualquier momento hubiéramos practicado algún cargo incorrecto en 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.
- 13.13. 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.

14. Responsabilidad General

- 14.1. Sin perjuicio de lo dispuesto específicamente en este Acuerdo;
 - 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 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 terceros tal y como se recoge en 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 usted pague usando su Servicio IBAN;
 6. De cualquier conflicto que pueda tener con un Comercio u otro usuario de los Servicios de pago en los que usted actuara:
 - 14.1.ii.6.1. Con un retraso indebido
 - 14.1.ii.6.2. De manera fraudulenta; o
 - 14.1.ii.6.3. Con negligencia grave (incluyendo cuando surjan pérdidas por la incapacidad de notificarnos sus datos personales correctos)
- 14.2. Usted declara que no hará uso de los Servicios de Pago de forma ilegal y se compromete a indemnizarnos por cualquier reclamación o procedimiento consecuencia de dicho uso ilegal de los Servicios de Pago por su parte y su Persona Autorizada.
- 14.3. 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.
- 14.4. En la mayor medida permitida por la legislación aplicable y de conformidad con este Acuerdo, nuestra responsabilidad total bajo y consecuencia de este Acuerdo quedará limitada de la siguiente manera:
- i. Cuando su Cuenta presente cualquier fallo debido a un error nuestro, nuestra responsabilidad se limitará a la sustitución de la Cuenta 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.
- 14.5. 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.
- 14.6. 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.

15. Resolución de conflictos

- 15.1. 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.
- 15.2. En el primer caso, su comunicación inicial se dirigirá a nuestro Servicio de Atención al Cliente a través del teléfono (+34) 911 743 410. Nuestro Servicio 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. El horario de atención al cliente es de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 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 clientes.



- 15.3. Si una vez recibida la respuesta de nuestro Servicio de Atención al Cliente no queda satisfecho con el resultado, le rogamos que presente su reclamación o queja, en español al Servicio de Reclamaciones de PFS Card Services Ireland Limited SE por escrito a través de Complaints@Prepaidfinancialservices.Com, o el que se establezca por parte de la Entidad Emisora de conformidad con la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras ya sí se publique por nosotros a través de nuestros distintos canales.
- 15.4. Una vez recibido, el Equipo de Reclamaciones llevará a cabo una investigación y usted recibirá una respuesta sobre su reclamación o queja, dentro de los 15 días siguientes a la recepción de ésta. 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 reclamación o queja.
- 15.5. Si el Equipo de Reclamaciones no fuera capaz de resolver su reclamación o queja y usted proseguir con su solicitud, 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.

16. Privacidad

- 16.1. Para la prestación del servicio de Tarjeta es necesario tratar sus datos personales obtenidos en el momento de la activación de su Tarjeta así como el resto de los datos de transacciones consumo, uso, localización y cualesquiera otros que se generan con su uso. Toda información personal relativa usted es tratada en calidad de responsable por PCSIL para el correcto funcionamiento del servicio y para los fines específicos establecidos por PCSIL, con las condiciones establecidas en su Política de Privacidad que puede ser visitada en <https://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy-pcsil>

Responsable
PFS Card Services Ireland Limited sociedad registrada en Irlanda cuyo número de registro es el 590062 y con sede social en Front Office, Scurlockstown Business Park, Trim, Co.Meath, Ireland C15 K2R9,
Finalidad
Ejecución de contratos, gestión de servicios, comunicaciones comerciales y otros.
Legitimación
Ejecución del contrato. Consentimiento. Interés legítimo. Cumplimiento de la Ley.
Destinatarios
Departamentos propios de PCSIL operativos, comerciales, de marketing, tecnológico y de atención al cliente y otras sociedades del Grupo EML PAYMENTS así como los prestadores de servicios contratados por PCSIL que actúen como encargados de tratamiento, dentro de la UE
Conservación
Durante la relación contractual y hasta 6 años después con carácter general y específicamente hasta 10 años para aquellos datos sometidos a la normativa de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo.
Derechos
Acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, portabilidad de datos y derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas, así como cualquier otro reconocido por la normativa que resulte de aplicación.
Información adicional
Contacto en nuestro delegado de protección de datos EU-DPO@emlpayments.com

- 16.2. Los afectados por el tratamiento podrán ejercer, en los términos establecidos por la legislación vigente, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, o solicitar la portabilidad



de sus datos dirigiendo una comunicación por escrito PCSIL a través de las direcciones especificadas en el encabezamiento o a través de la dirección de correo electrónico EU-DPO@emlpayments.com. Asimismo, podrán ponerse en contacto con los respectivos delegados de protección de datos en la dirección EU-DPO@emlpayments.com o presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos u otra autoridad competente.

17. 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 Web o Aplicación, correo electrónico o por SMS con al menos 2 meses de anticipación. La continuidad de uso de los Servicios de Pago tras dicho plazo de 2 meses se considerará como una aceptación de los mismos y quedará sujeto a dichos términos y condiciones modificados y actualizados. Si usted no desea continuar vinculado a dichos términos y condiciones, deberá de interrumpir el uso de los Servicios de Pago y resolver este Acuerdo antes de que dichos cambios entren en vigor.

18. Cesión

18.1. Podremos ceder nuestros derechos, intereses u obligaciones bajo este Acuerdo a cualquier tercero (incluso por causa 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. Acuerdo único

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. En caso de insolvencia por nuestra parte, estos fondos estarían protegidos de cualquier reclamación por parte de nuestros acreedores.

21. Fuerza Mayor

En general no seremos responsables de cualquier fallo en el sistema o en el servicio o cualquier imposibilidad o retraso en el cumplimiento de las obligaciones del contrato, debido a sucesos ocurridos que, razonablemente, estén fuera de nuestro control o de el de la Entidad Emisora, así como de sus respectivos subcontratistas, en todo tipo de supuestos incluidos los de caso fortuito o fuerza mayor, entre los que se comprenden específicamente los conflictos laborales, desastres naturales guerras o pandemias regionales o globales y las declaraciones constitucionales de los estado de alarma, excepción y sitio.



22. Ley y Jurisdicción

- 22.1. Los Servicios de Pagos, y Cuentas de pago son servicios de pago y no depósitos, créditos ni productos bancarios y por tanto no están sujetos al Fondo de Garantía de Depósitos.
- 22.2. Este Acuerdo estará sujeto y será interpretado de conformidad con las leyes de España y cualquier conflicto o reclamación en relación con el mismo estará sujeta a la jurisdicción de su lugar de residencia dentro del territorio español.
-

Tabla de Límites y Comisiones (también disponible en nuestra web)

La información contenida en esta tabla de límites y comisiones resume únicamente las características específicas del Servicio IBAN de Correos Pre pago con el fin de indicar las comisiones aplicables. Para consultar todos los límites y comisiones de la Tarjeta Correos Pre pago puedes hacerlo visitando nuestra web www.correosprepago.es que, además, le informará de las condiciones y tarifas más actualizadas.

Las comisiones no pretenden sustituir ninguno de los Términos y Condiciones establecidos anteriormente.

LÍMITES/LIMITS	
Saldo Máximo en la Cuenta	16.800€
LIMITES DE USO EN LOS PORTALES DE USUARIO	
Límite de entrada y salida de transferencias SEPA	5.600€

CUOTAS/FEES	
Coste mantenimiento servicio IBAN	2.00€

Nuestra web le informará de las condiciones y tarifas más

Actualizadas. Puede verlas visitando

www.correosprepago.es

Información General Previa de los Servicios de Pago

1.	Sobre el proveedor del servicio de pago	19
2.	Sobre la utilización del servicio de pago	19
2.1.	Definiciones	19
2.2.	Autorización y revocabilidad de órdenes de pago	21
2.3.	Recepción y rechazo de órdenes de pago	21
2.4.	Ejecución de operaciones	22
2.5.	Plazos	22
2.6.	Especialidades para domiciliaciones bancarias	23
3.	Sobre los gastos y tipos de interés y de cambio	26
4.	Sobre la comunicación	27
5.	Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución	27
5.1.	Obligaciones de seguridad del usuario.	27
5.2.	Bloqueo.	28
5.3.	Operaciones sospechosas de fraude.	28
5.4.	Responsabilidad del Usuario por operaciones de pago no autorizadas.	28
5.5.	Comunicación a PCSIL de operaciones de pago no autorizadas o de ejecución incorrecta.	28
5.6.	Responsabilidad de PCSIL por la no ejecución o ejecución defectuosa de órdenes de pago o con retraso de una orden de pago.	29
5.7.	Régimen de devolución por el Usuario de los adeudos y recibos domiciliados.	30
6.	Sobre las modificaciones y la resolución del contrato marco	30
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:	30
7.	Instrumentos de pago de escasa cuantía	31
8.	Sobre la ley aplicable, la competencia jurisdiccional y los procedimientos de reclamación	31
8.1.	Fuero	31
8.2.	Reclamaciones y quejas	32

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 los esquemas contenidos en los respectivos Reglamentos (CORE o B2B). En base a éste 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 aplicable (CORE o B2B).
- **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 los esquemas contenidos en los respectivos Reglamentos (CORE o B2B). 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 aplicable (CORE o B2B).

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

Cuando 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,

- (b) 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
- (c) 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

Cuando se ejecute una operación, PCSIL pondrá a disposición del Usuario la información relevante relativa a dicha operación. Cuando 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 las domiciliaciones bancarias 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.

Adeudo Domiciliado: Servicio de pago nacional o transfronterizo destinado a efectuar un cargo en una cuenta de pago de un ordenante, cuando la operación de pago sea iniciada por el beneficiario sobre la base del consentimiento dado por el Ordenante. Este servicio de pago estará únicamente habilitado para la operativa de remesas en la Cuenta NEGOCIOS.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, podrán ser de dos tipos dependiendo del esquema en el que se encuadren:

- Esquema B2B (o empresarial): Aquellos Adeudos Directos en Euros con base en la reglamentación contenida en el SEPA B2B Direct Debit Rulebook (o Reglamento de Adeudos Directos SEPA B2B), publicado por el European Payment Council.
- 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).

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 tanto bajo el esquema CORE (o básico) como B2B (o empresarial), 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, incluyendo un Adeudo Directo SEPA B2B.

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.

En el Esquema B2B, el Deudor no tiene derecho a devolver una transacción autorizada.

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 33 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 presados 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 confirme 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). 911 743 410. 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 20:00 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@emlpayments.com

O por dirección postal en

Paseo de la Castellana 259C, planta 18,

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.emlpayments.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.