Para un nuevo cliente, este contrato se aplica desde el momento en que lo acepta al abrir una Cuenta Paysera y, para los clientes existentes, a partir de la fecha indicada en la notificación que se les haya enviado. Hasta esa fecha, el Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Empresariales sigue aplicándose a los clientes que lo aceptaron.

Contrato de Servicios de Pago para Clientes Empresariales

El presente Contrato de Servicios de Pago para Clientes Empresariales (el Contrato de Servicios de Pago) es un Anexo del Contrato General (el Contrato General). El presente Contrato de Servicios de Pago y sus condiciones se le aplican únicamente después de que usted las haya aceptado expresamente o, si usted ya tenía un contrato de servicios de pago con el Socio, desde la fecha indicada en la notificación mediante la cual el presente Contrato de Servicios de Pago sustituye a dicho contrato. Al aceptarlas, usted queda vinculado por sus condiciones. El Contrato General se aplica a todas las cuestiones no reguladas específicamente en el presente documento. En caso de conflicto entre el presente Contrato de Servicios de Pago y el Contrato General en relación con los Servicios de Pago, prevalecerán las condiciones del presente Contrato de Servicios de Pago.

1. Disposiciones generales

1.1. Finalidad del presente Contrato de Servicios de Pago: el presente Contrato de Servicios de Pago establece las condiciones principales entre usted y el Socio cuando usted abre una Cuenta Paysera y utiliza los demás Servicios de Pago del Socio.

1.2. El presente Contrato de Servicios de Pago es un documento importante que usted debe revisar detenidamente antes de abrir una Cuenta Paysera o utilizar los Servicios de Pago. Lea atentamente estas condiciones antes de aceptarlas. El presente Contrato de Servicios de Pago y sus Anexos explican los riesgos específicos que pueden surgir y proporcionan directrices para un uso seguro del Sistema.

1.3. Los Anexos del presente Contrato de Servicios de Pago son acuerdos que regulan el uso que usted hace de servicios específicos. Las condiciones de estos Anexos son disposiciones especiales que prevalecen sobre las condiciones del presente Contrato de Servicios de Pago en caso de conflicto. Cuando usted empiece a utilizar un nuevo servicio, se aplicará el Anexo adicional correspondiente. Si el Socio exige una verificación o documentos adicionales para un nuevo servicio, dicho servicio solo se activará una vez que usted haya completado todos los pasos requeridos.

1.4. Conceptos básicos del Contrato de Servicios de Pago:

1.4.1. **Token de Acceso a la API (Token de Acceso Personal)** – un instrumento personalizado (un código único), junto con los procedimientos relacionados, que usted crea en su Perfil para dar a un software acceso a las Cuentas Paysera que usted especifique y a las acciones que usted permita. Un Token de Acceso a la API que tenga derecho a crear o cancelar Transferencias de Pago es un Instrumento de Pago. En todos los casos, el

código de un Token de Acceso a la API es una característica de seguridad personalizada, y se le aplican las normas del presente Contrato de Servicios de Pago sobre la custodia segura de las Contraseñas y sobre la notificación de su pérdida o divulgación.

1.4.2. **Día Hábil** – un día en que el Socio presta sus servicios. El Socio puede establecer diferentes Días Hábiles para diferentes servicios, que se especificarán en la Tarificación.

1.4.3. **Identificación del Cliente** – el proceso de verificación de su identidad según lo descrito en el Sistema.

1.4.4. **Comisión** – una tarifa que el Socio cobra por una Transacción de Pago o un servicio relacionado.

1.4.5. **Consentimiento** – su autorización para realizar una Transacción de Pago, otorgada según lo descrito en el artículo 9 del presente Contrato de Servicios de Pago.

1.4.6. **Dinero Electrónico** – el dinero abonado en su Cuenta Paysera y mantenido en ella para realizar Transacciones de Pago.

1.4.7. **Ordenante** – una persona que tiene una cuenta de pago y da una orden de pago desde dicha cuenta o, en ausencia de cuenta, una persona que da una orden de pago.

1.4.8. **Instrumento de Pago** – cualquier instrumento de pago, como una tarjeta de pago, que el Sistema le permite vincular a su Cuenta Paysera para realizar Transferencias de Pago.

1.4.9. **Orden de Pago** – una instrucción suya (como Ordenante) o del Beneficiario para que el Socio ejecute una Transacción de Pago.

1.4.10. **Servicio de Pago** – servicios que le permiten depositar efectivo en su cuenta de pago y retirarlo de ella y gestionar todas las transacciones relacionadas. Esto incluye las transferencias de dinero, las transacciones con una tarjeta de pago o una línea de crédito, la emisión de instrumentos de pago, las remesas de dinero y los servicios de iniciación de pago.

1.4.11. **Transacción de Pago** – una transferencia de dinero o una operación de depósito/retirada de efectivo iniciada por usted, en su nombre o por el Beneficiario.

1.4.12. **Transferencia de Pago** – una transacción en la que se transfieren fondos a la cuenta de pago de un Beneficiario por iniciativa suya.

1.4.13. **Paysera** – se refiere al Socio de la Red Paysera concreto que le presta los Servicios de Pago regulados en virtud del presente Contrato de Servicios de Pago. Su Socio concreto se determina en función del país de su domicilio social de conformidad con la Lista de Asignación de Socios, que se publica en el sitio web del Socio y en su Perfil. Este Socio es una entidad jurídica independiente de la Red Paysera y es el único responsable de sus fondos y transacciones de pago.

1.4.14. **Cuenta Paysera** – una cuenta abierta a su nombre en el Sistema para realizar pagos y otras Transacciones de Pago, que usted puede utilizar para Transacciones de Pago únicamente después de que se haya verificado su identidad.

1.4.15. **Transferencia de Cuenta Paysera** – la transferencia de su Cuenta Paysera a otro proveedor de servicios de pago o a otro Socio de la Red Paysera con licencia, iniciada por usted o por el Socio.

1.4.16. **Tarificación** – los precios de los servicios y transacciones confirmados por el Socio de conformidad con sus reglamentaciones.

1.4.17. **Beneficiario** – la persona o entidad especificada en la Orden de Pago como receptora de los fondos.

1.4.18. **Extracto** – un documento que el Socio prepara y proporciona, en el que se enumeran las Transacciones de Pago ejecutadas durante un período determinado.

1.4.19. **Autenticación Reforzada del Cliente** – un procedimiento de seguridad para verificar su identidad mediante dos o más de los siguientes elementos: algo que usted sabe (como una contraseña), algo que usted posee (como un teléfono o un token) y algo que usted es (como una huella dactilar).

1.4.20. **Identificador Único** – una combinación de letras, números o símbolos que el Socio proporciona para identificarle a usted o a su cuenta en una Transacción de Pago.

1.4.21. **Verificación del Beneficiario (VoP)** – un servicio que le permite confirmar si un IBAN que usted ha introducido coincide con el nombre del beneficiario antes de realizar un pago instantáneo, SEPA o interno de Paysera. Este servicio está disponible para pagos a cuentas dentro de Paysera y a otros proveedores de servicios de pago de la UE y de otros países que ofrecen la VoP.

2. Identificación del Cliente

2.1. Su Cuenta Paysera se abre una vez que usted ha aceptado el presente Contrato de Servicios de Pago y ha completado el procedimiento de identificación del cliente, incluida la identificación de sus Representantes y titulares reales. Esta cuenta funciona de conformidad con los artículos 4 y 5 del presente Contrato de Servicios de Pago.

2.2. Para que el Socio empiece o continúe prestando los Servicios de Pago, usted y sus Representantes deben rellenar y confirmar el cuestionario KYC y completar el procedimiento de identificación del cliente, incluida la identificación de sus titulares reales, según lo exija el presente Contrato de Servicios de Pago o el Sistema. Esto se hace para proteger tanto sus intereses como los del Socio.

2.3. El Socio tiene derecho, en cualquier momento, a solicitar datos o documentos para identificarle y obtener la información necesaria para prestar sus servicios adecuadamente. El Socio especificará lo que usted debe presentar.

2.4. Durante la identificación, el Socio tiene derecho a exigirle que presente documentos originales, copias certificadas o copias certificadas por un notario u otra persona autorizada.

2.5. Las condiciones, ubicaciones, procedimientos y precios de la identificación del cliente se especifican en el sitio web del Socio.

2.6. En algunos casos, según lo exija la ley o el tipo de documento, el Socio tiene derecho a exigirle que complete el proceso de identificación mediante un método específico, como acudir a una sucursal de Atención al Cliente o realizar una identificación por vídeo.

2.7. El Socio tiene derecho en cualquier momento a solicitar información o documentos adicionales relacionados con usted o con sus transacciones y a suspender una transacción hasta que usted los proporcione. El Socio también puede pedirle que rellene y actualice periódicamente un cuestionario del cliente. Si usted no proporciona la información o los documentos solicitados en un plazo razonable, el Socio puede suspender algunos o todos sus Servicios. El Socio también puede exigir que las copias de los documentos estén certificadas por un notario y traducidas a un Idioma Aceptable. Usted es responsable de todos los costes asociados a la preparación y presentación de estos documentos.

2.8. Usted debe informar al Socio, por iniciativa propia y sin demora, de cualquier cambio esencial en la naturaleza de su actividad o en la finalidad del uso de los Servicios. Ante dicho cambio, usted debe presentar sin demora un cuestionario del Cliente (KYC) actualizado y cualquier otra información que el Socio solicite

razonablemente. Si usted incumple esta obligación, el Socio tiene derecho a aplicar las medidas especificadas en la cláusula 2.7, incluida la suspensión de los Servicios.

2.9. Cuando un Representante no pueda completar un procedimiento de identificación estándar (por ejemplo, una videollamada) por razones objetivas, como una discapacidad acreditada, o por otros obstáculos significativos, usted debe proporcionar al Socio documentos que acrediten dichas circunstancias. En tal caso, el Socio, a su exclusiva discreción y teniendo en cuenta los requisitos aplicables en materia de prevención del blanqueo de capitales y el nivel de riesgo de la situación concreta, tiene derecho a ofrecer un método de identificación alternativo. Los métodos alternativos pueden incluir, entre otros, acudir a una sucursal de Paysera o la identificación mediante documentos legalizados ante notario o apostillados. El Socio no está obligado a ofrecer un método alternativo si existen sospechas razonables de fraude, de adquisición ilegal de fondos o de uso de la cuenta por terceros. Todos los costes relacionados con la identificación alternativa correrán a su cargo.

3. Precios de los Servicios Paysera y el procedimiento de pago

3.1. Los precios y las condiciones de los servicios del Socio se indican en el presente Contrato de Servicios de Pago, en la página de Tarificación o en el Anexo correspondiente a un servicio específico.

3.2. Si el Socio reduce sus precios generales, los nuevos precios se aplican inmediatamente tras su publicación, aunque usted no haya sido informado personalmente, salvo que el cambio de precios se gestione de otro modo en virtud del Contrato General.

3.3. Las Comisiones de Paysera se deducen:

3.3.1. en el momento de la Transacción de Pago;

3.3.2. si una Comisión no se dedujo durante una transacción, el Socio tiene derecho a deducirla posteriormente, pero a más tardar 2 años después de la transacción. El Socio le informará sobre esta deducción mediante el informe de comisiones de ese período;

3.3.3. la Comisión aplicable a la transacción se le muestra antes de que usted la complete, a menos que las normas del Instrumento de Pago o Servicio concreto establezcan lo contrario.

3.4. Usted confirma que ha revisado cuidadosamente los Precios y los Términos de las Transferencias de Pago y de otros servicios que se le aplican.

3.5. El Socio tiene derecho a deducir la Comisión de la Cuenta utilizada para la transacción o de cualquier otra cuenta que usted haya abierto con el Socio.

3.6. La Comisión se pagará en la divisa indicada en el presente Contrato de Servicios de Pago, en su Anexo o en los sitios web del Socio.

3.7. Usted debe asegurarse de tener suficiente dinero en su cuenta para cubrir la Comisión. Si no dispone de suficiente dinero en la divisa requerida, el Socio tiene derecho (pero no la obligación) a deducir la comisión de los fondos mantenidos en otra divisa, convirtiéndolos al tipo de cambio estándar del Socio, que se publica en el sitio web del Socio. Si usted tiene fondos en varias divisas, el Socio puede realizar la conversión en el orden alfabético de los códigos de divisa.

3.8. Si usted solicita el cierre de su Cuenta Paysera, podrá aplicarse una comisión por cierre de cuenta según lo especificado en la Tarificación, cuando lo permita la legislación aplicable. No se aplica ninguna comisión por cierre cuando han transcurrido al menos 6 meses desde que su contrato de servicios de pago con el Socio entró en vigor por primera vez (incluido el período correspondiente a cualquier contrato anterior sustituido por el presente Contrato de Servicios de Pago), o cuando usted rescinde el presente Contrato de Servicios de Pago o el

Contrato General por no estar de acuerdo con las modificaciones previstas en la cláusula 6.3 del Contrato General o con la transferencia de su Cuenta Paysera prevista en la cláusula 12.2 del presente Contrato de Servicios de Pago. Si el saldo de su Cuenta Paysera en el momento del cierre no supera la comisión por cierre aplicable, el Socio tiene derecho a deducir el saldo restante como comisión por cierre, salvo que la legislación imperativa establezca que el reembolso de los fondos debe ser gratuito en el caso concreto.

4. Apertura de una Cuenta Paysera, métodos de mantenimiento de fondos y condiciones para depositar, transferir y retirar fondos

4.1. En virtud del presente Contrato de Servicios de Pago, se abre una Cuenta Paysera a su nombre por un período de tiempo indefinido.

4.2. La Cuenta Paysera le permite depositar, transferir y mantener fondos para transferencias, realizar pagos nacionales e internacionales, recibir dinero, pagar bienes y servicios y realizar otras transacciones relacionadas con transferencias de dinero.

4.3. En función de la licencia del Socio de la Red Paysera que le haya registrado, sus fondos en la Cuenta Paysera pueden mantenerse de una de las siguientes maneras:

4.3.1. Como Dinero Electrónico, que el Socio emite después de que usted transfiera o deposite fondos en su Cuenta. Cuando el Socio recibe sus fondos, los abona en su Cuenta emitiendo Dinero Electrónico del mismo valor. Este Dinero Electrónico es suyo y se custodia de conformidad con los requisitos legales.

4.3.2. Como fondos cuyo valor corresponde a la cantidad de dinero que usted ha depositado, recibido o transferido.

4.4. La forma en que se mantienen sus fondos conforme a la cláusula 4.3 se le indica cuando selecciona un método de recarga en su Perfil. Las instrucciones de depósito y los datos que contienen se consideran Identificadores Únicos necesarios para la correcta ejecución de la transacción.

4.5. El valor de los fondos en su cuenta es igual al valor del dinero que usted ha depositado o transferido.

4.6. Los fondos mantenidos en su Cuenta, a excepción del Dinero Electrónico, pueden considerarse un depósito (en función de la licencia específica del Socio que presta los servicios), por el cual el Socio puede pagar intereses en virtud de un Anexo independiente. El Dinero Electrónico no es un depósito, y el Socio no paga intereses ni ofrece ningún otro beneficio por su mantenimiento.

4.7. Usted puede crear y utilizar varias Cuentas Paysera en el mismo Perfil.

4.8. Usted puede retirar (reembolsar) los fondos de su Cuenta Paysera a su valor nominal en cualquier momento, previa solicitud, salvo que se apliquen restricciones según lo especificado en el presente Contrato de Servicios de Pago.

4.9. Para retirar (reembolsar) fondos, usted crea una Orden de Pago para transferirlos a otra cuenta que usted especifique (la lista de bancos y sistemas de pago admitidos está disponible en el sitio web del Socio) o utiliza otros métodos de retirada admitidos por el Socio. El Socio tiene derecho a aplicar restricciones a la retirada, que se indican en el sitio web del Socio.

4.10. A la retirada (reembolso) de fondos no se aplican condiciones especiales que difieran de las transferencias de pago estándar del Socio. Usted elige el importe que desea retirar o transferir.

4.11. Salvo lo dispuesto en la cláusula 3.8 del presente Contrato de Servicios de Pago, no se aplica ninguna comisión adicional por la retirada (reembolso) de fondos. Usted pagará la Comisión estándar por la transferencia de pago o el desembolso, que depende del tipo de transacción. Se aplican las comisiones estándar por transferencia o retirada.

4.12. Si usted rescinde el Contrato General o el presente Contrato de Servicios de Pago y cierra su Cuenta Paysera, o si el Socio pone fin al servicio, el dinero de su Cuenta se transferirá a una cuenta bancaria que usted especifique o a otra cuenta de pago electrónico. El Socio tiene derecho a deducir de estos fondos cualquier importe que usted adeude al Socio (comisiones, multas, daños y perjuicios).

4.13. Si el Socio no puede reembolsarle el dinero por razones fuera del control del Socio, el Socio se lo notificará inmediatamente. Usted deberá entonces proporcionar otra cuenta o la información necesaria para que el Socio pueda realizar el pago. Si usted no lo hace en un plazo de 30 días naturales, el Socio tiene derecho a transferir sus fondos a una cuenta Paysera designada, donde se mantendrán hasta que usted proporcione las instrucciones adecuadas. Podrán aplicarse las comisiones especificadas en la Tarificación por el mantenimiento de los fondos en esta cuenta durante más de 3 meses.

4.14. Tras la rescisión del Contrato General o del presente Contrato de Servicios de Pago, usted debe elegir cómo reembolsar su Dinero Electrónico. Si su nivel de identificación no es suficiente para reembolsar el importe total, debe completar las acciones necesarias para elevarlo. Usted entiende que esto tiene por objeto reducir el riesgo de fraude y cumplir los requisitos legales.

4.15. Si, tras la rescisión, usted no elige un método de reembolso ni completa la identificación requerida, el Socio puede (pero no está obligado a) reembolsar su Dinero Electrónico utilizando el método disponible en ese momento.

5. Uso de la Cuenta Paysera

5.1. Sus Representantes pueden gestionar su Cuenta Paysera a través de Internet iniciando sesión en sus Perfiles con su propio nombre de usuario y Contraseña a través de un navegador web o de la Aplicación Paysera. El acceso requiere una autenticación adicional (Autenticación Reforzada del Cliente), como introducir un código de un solo uso enviado por SMS o utilizar la función de confirmación de la Aplicación.

5.2. El Socio le enviará un código de seguridad de un solo uso o le mostrará una solicitud de confirmación en la Aplicación Paysera en los siguientes casos:

5.2.1. cuando usted inicia sesión en su Perfil;

5.2.2. cuando usted cambia su Contraseña;

5.2.3. cuando usted cambia la dirección de correo electrónico de su Perfil;

5.2.4. cuando usted cambia el número de teléfono de su Perfil;

5.2.5. en los casos exigidos por la legislación de su país o de la UE, cuando la Autenticación Reforzada del Cliente sea obligatoria;

5.2.6. cuando usted inicia sesión desde un dispositivo después de haber cerrado la sesión previamente;

5.2.7. cuando usted confirma su número de teléfono.

5.3. Usted debe adoptar todas las medidas de seguridad posibles, incluido comprobar que se encuentra en el sitio web oficial bank.paysera.com o en la Aplicación Paysera oficial, y utilizar correctamente el código de seguridad de un solo uso o la función de verificación. El Socio no es responsable de sus pérdidas si usted utiliza el código de seguridad o la función de verificación en sitios web o aplicaciones falsos, lo divulga a terceros no autorizados o incumple de cualquier otro modo sus obligaciones de seguridad.

5.4. Usted puede realizar Transferencias de Pago desde su Cuenta Paysera:

5.4.1. a la cuenta de otro usuario en el Sistema;

5.4.2. a cuentas bancarias nacionales, de la UE y extranjeras (el Socio le informará de los países a los que las transferencias están prohibidas);

5.4.3. a cuentas en otros sistemas de pago electrónico especificados en el Sistema.

5.5. Cuando usted presenta una Orden de Pago para una transferencia internacional, se aplica también el Anexo «Condiciones para la Ejecución de Transferencias de Pago Internacionales».

5.6. El cambio de divisas se basa en el tipo de cambio del Socio en el momento de la conversión. Los tipos de cambio, así como cualquier condición o límite específico para las operaciones de cambio de divisas, se actualizan constantemente y se publican en el sitio web del Socio, y se aplican inmediatamente sin aviso por separado.

5.7. Los precios de apertura y mantenimiento de una Cuenta Paysera figuran en la página de Tarificación. Si usted no ha iniciado sesión en su Perfil ni ha realizado ninguna transacción durante más de un año, el Socio considerará inactiva(s) la(s) Cuenta(s) Paysera. El Socio tiene derecho a cerrar las Cuentas Paysera inactivas sin fondos avisándole con 30 días naturales de antelación, sin rescindir el Contrato General ni cerrar su Perfil. Si una Cuenta inactiva tiene fondos, el Socio puede cerrar esa Cuenta concreta tras avisarle con 30 días naturales de antelación, y transferirá los fondos restantes aplicando en lo pertinente la cláusula 4.12 del presente Contrato de Servicios de Pago. Si su Perfil y / o su(s) Cuenta(s) con fondos permanecen inactivos durante dos años, el Socio puede empezar a cobrar la Comisión por mantenimiento de cuentas inactivas, según lo previsto en la Tarificación.

5.8. Un banco u otro proveedor de servicios de pago puede cobrar sus propias comisiones por las transferencias hacia o desde su Cuenta Paysera. Dichas comisiones las determinan terceros, están fuera del control del Socio y son independientes de las comisiones que cobra el Socio.

5.9. La lista de bancos y sistemas de pago electrónico a los que usted puede realizar transferencias, así como las comisiones y las condiciones, se especifican en el sitio web del Socio.

5.10. El Socio deduce de su Cuenta Paysera las comisiones por los servicios. Si los fondos de su Cuenta son inferiores al importe de la transferencia más la comisión del Socio, la transferencia no se ejecutará.

5.11. En las transferencias distintas de SEPA, TARGET2 o SEPA Instant, el Socio puede figurar en el mensaje de pago como institución remitente, mientras que usted sigue siendo el Ordenante. El Beneficiario recibirá la siguiente información junto con la transferencia, en función de las capacidades técnicas:

5.11.1. información detallada sobre usted (el Ordenante) en el campo principal del ordenante, si el sistema receptor lo admite;

5.11.2. información detallada sobre usted en el campo del propósito del pago;

5.11.3. un enlace único que redirige a una página web con información detallada sobre el pago y sobre usted.

5.12. Cuando usted ejecuta transferencias de pago, el proceso de verificación de los datos del Beneficiario (Identificador Único y nombre) se rige por el artículo 6 del presente Contrato de Servicios de Pago («Verificación del Beneficiario (VoP)»). Usted confirma que ha leído estas normas y acepta la plena responsabilidad por cualquier decisión que tome basándose en los resultados de la VoP.

5.13. Usted debe proporcionar la Orden de Pago de acuerdo con las instrucciones del Sistema. Si usted es el Beneficiario, debe proporcionar al Ordenante información precisa para que la Orden de Pago sea correcta. Antes de presentar una Orden de Pago o de enviar información a un Ordenante, usted debe comprobar y actualizar las instrucciones de recarga de la cuenta. Estas instrucciones se consideran Identificadores Únicos.

5.14. Si usted presenta una Orden de Pago incorrecta que aún no se ha ejecutado, puede solicitar su corrección. Se aplicará una comisión por esta corrección, según lo indicado en el Sistema.

5.15. Si el Socio recibe fondos pero no puede abonarlos en la cuenta del Beneficiario (por ejemplo, la cuenta está cerrada o el IBAN es incorrecto), el Socio devolverá los fondos al remitente sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de tres Días Hábiles. El Socio puede aplicar cargos por la devolución del pago. Si el Socio no puede abonar los fondos debido a un error cometido por usted, pero usted solicita su devolución, el Socio puede cancelar la Orden de Pago y devolver los fondos únicamente previa solicitud suya por escrito y con el acuerdo del Beneficiario (si puede ser identificado). Se aplicarán las comisiones de cancelación indicadas en el Sistema.

5.16. Si el Socio recibe una Orden de Pago pero no puede abonar los fondos debido a errores o a información incompleta, y ni el Ordenante ni el Beneficiario se ponen en contacto con el Socio, el Socio adoptará todas las medidas posibles para rastrear la transacción. Esto puede incluir:

5.16.1. Ponerse en contacto con el Ordenante para solicitar aclaraciones, si el Socio dispone de sus datos de contacto.

5.16.2. Ponerse en contacto con el proveedor de servicios de pago del Ordenante para solicitarle que obtenga la información correcta del Ordenante.

5.16.3. Si los métodos anteriores no dan resultado, el Socio puede realizar una transferencia de pago mínima (por ejemplo, 0,01 EUR) de vuelta al Ordenante con la solicitud de que se ponga en contacto con el Socio, siempre que se conozca su cuenta y el coste sea razonable.

5.17. En todos los casos enumerados en la cláusula 5.16, la comisión por ajuste de la orden de pago especificada en el Sistema se deduce del importe transferido antes de que se abone en la cuenta del Beneficiario.

5.18. Si el Socio no puede rastrear la transacción mediante los métodos de la cláusula 5.16, los fondos se conservarán en el sistema del Socio hasta que el Ordenante o el Beneficiario proporcione la información necesaria. Los fondos podrán entonces abonarse (una vez deducida la comisión por ajuste) o devolverse al Ordenante previa solicitud por escrito (una vez deducida la comisión por devolución).

5.19. Transacciones erróneas y devolución de fondos en casos de fraude

5.19.1. Si usted advierte que se ha abonado dinero en su Cuenta o se ha deducido de ella por error, debe notificarlo al Socio inmediatamente. Usted no tiene derecho a utilizar dinero que no le pertenece. En tales casos, usted otorga al Socio su consentimiento irrevocable para corregir el error y deducir de su Cuenta el importe abonado por error sin necesidad de una orden suya por separado. Si los fondos de su Cuenta son insuficientes para cubrir estos importes, usted debe reembolsar al Socio el saldo restante en un plazo de 3 Días Hábiles desde la solicitud del Socio.

5.19.2. Consentimiento previo para el cargo de fondos por fraude. Con el fin de prevenir el fraude y de conformidad con las directrices de la autoridad de supervisión, usted (como Beneficiario) otorga al Socio su consentimiento previo para cargar fondos de su Cuenta y devolverlos al ordenante en los siguientes casos: (a) el Socio recibe una solicitud del proveedor de servicios de pago (PSP) del ordenante para devolver los fondos, basada en la circunstancia de que la transacción de pago en disputa se ejecutó debido a un fraude o de que los fondos se obtuvieron debido a un posible fraude; y (b) el Socio, tras evaluar la información recibida, dispone de pruebas o datos documentados y objetivos (incluidos, entre otros, los datos proporcionados por el PSP del ordenante) para creer que los fondos llegaron a su Cuenta debido a una actividad fraudulenta.

5.19.3. Cuando concurran las circunstancias especificadas en la cláusula 5.19.2, el Socio tiene derecho a cargar el importe en disputa y / o retenerlo sin solicitar de nuevo su consentimiento.

5.19.4. Responsabilidad. Si posteriormente se determina que la decisión de cargar fondos en virtud de la cláusula 5.19.2 se tomó sin motivos válidos, o si surgen nuevas circunstancias que demuestren la legitimidad de la transacción, el Socio se compromete a: (a) Devolver inmediatamente a su Cuenta el importe cargado sin fundamento; (b) Indemnizarle por las pérdidas directas sufridas debido a la decisión infundada de cargar fondos, salvo en los casos en que dicha decisión se haya tomado debido a información falsa proporcionada por usted o a actuaciones deshonestas por su parte.

5.20. Usted puede cambiar sus límites de transferencias de pago completando un procedimiento de verificación adicional en el Sistema. Los nuevos límites entran en vigor 12 horas después. Puede consultar sus límites actuales en su Perfil. El Socio tiene derecho a limitar los importes de sus transferencias y a exigir una identificación adicional. El Socio le notificará dichos límites por correo electrónico. Esta cláusula puede estar restringida para determinadas categorías de clientes, con sujeción a las políticas internas del Socio y a la legislación local aplicable.

5.21. Usted puede consultar el saldo de su Cuenta y el historial de transacciones iniciando sesión en su Perfil. Esta información incluye todas las Comisiones y otros cargos deducidos de su Cuenta.

5.22. Usted confirma que:

5.22.1. los fondos de su Cuenta Paysera no proceden de actividades ilegales;

5.22.2. no utilizará los servicios del Socio para fines ilegales, incluido el blanqueo de capitales.

5.23. Usted puede gestionar su Cuenta Paysera y realizar transacciones de las siguientes maneras:

5.23.1. en línea iniciando sesión en su Perfil;

5.23.2. a través de la Aplicación Paysera, después de aceptar su Anexo específico;

5.23.3. con un Instrumento de Pago vinculado a su Cuenta, después de aceptar su Anexo específico;

5.23.4. por otros medios que ofrezca el Socio, después de que usted haya aceptado sus condiciones de uso.

5.24. Sus confirmaciones, órdenes, solicitudes y otras acciones realizadas iniciando sesión en su Cuenta Paysera se tratan como acuerdos jurídicamente vinculantes confirmados con su firma electrónica.

5.25. Ejecución de instrucciones de pago en línea:

5.25.1. Para realizar un pago en línea, usted debe rellenar una Orden de Pago en el Sistema y enviarla, confirmando electrónicamente su Consentimiento.

5.25.2. La presentación de una Orden de Pago constituye su conformidad vinculante con la transacción. Solo puede cancelarse antes de que haya comenzado su ejecución. Puede ver el estado de una Orden de Pago en su Perfil.

5.25.3. Al enviar dinero a otro usuario de Paysera, usted puede optar por realizar una transferencia protegida con contraseña. La transferencia solo se completa cuando el Beneficiario introduce la contraseña que usted ha establecido. Si no la introduce en un plazo de 30 días naturales, los fondos se devuelven a su cuenta. La transacción queda autorizada en el momento en que el Beneficiario introduce la contraseña y no puede cancelarse después. Usted es responsable de comunicar la contraseña al Beneficiario de forma segura.

5.25.4. Usted puede establecer una fecha de pago futura para una Orden de Pago, con hasta 2 años de antelación. La orden se ejecutará ese día si usted dispone de fondos suficientes. Una transferencia a otra Cuenta Paysera se ejecutará a las 00:00 en la zona horaria del Socio. Una transferencia a una cuenta bancaria se ejecutará en los plazos estándar.

5.25.5. Si una Orden de Pago se rellena incorrectamente, no se ejecutará. No obstante, en casos excepcionales, el Socio puede, por iniciativa propia, corregirla o ejecutarla si dispone de información suficiente para determinar los datos correctos.

5.25.6. Si usted no dispone de fondos suficientes, la Transferencia de Pago no se ejecutará. El Socio intentará ejecutarla durante 5 días naturales más. Si transcurrido ese plazo su saldo sigue siendo insuficiente, la orden se cancelará. Si usted dispone de fondos suficientes pero en otra divisa, la transferencia no se ejecutará hasta que convierta los fondos, a menos que tenga habilitada la función de cambio automático de divisas o que el pago sea por bienes o servicios a través del Sistema.

5.26. Las condiciones de uso de otros métodos de gestión de la cuenta se establecen en Anexos independientes. Un Anexo se aplica una vez que usted ha leído sus condiciones y ha confirmado electrónicamente su consentimiento para utilizar ese servicio.

5.27. La información sobre sus transacciones se proporciona en su Extracto. Usted puede ver esta información de forma gratuita iniciando sesión en su Perfil o solicitar que se imprima con la frecuencia seleccionada.

6. Verificación del Beneficiario (VoP)

6.1. Antes de que usted finalice una Orden de Pago, el Socio le mostrará el resultado de la Verificación del Beneficiario (VoP). Este le indicará si el nombre del Beneficiario que ha introducido coincide totalmente, coincide parcialmente (por ejemplo, difiere en unas pocas letras) o no coincide con el nombre asociado al número de cuenta. Si se trata de una coincidencia parcial, el Socio le mostrará el nombre correcto del Beneficiario. Si la VoP no está disponible temporalmente, el Socio se lo comunicará y usted asumirá todos los riesgos si continúa con el pago.

6.2. Usted es responsable de la decisión final de aprobar una Orden de Pago después de ver los resultados de la VoP. Si confirma el pago a pesar de la advertencia del Socio sobre una falta de coincidencia total o parcial del nombre, acepta incondicionalmente todos los riesgos asociados. Usted acepta que, en tales casos, los fondos se enviarán a la cuenta especificada por el Identificador Único y que, si el dinero llega a un destinatario equivocado, no tendrá ninguna base legal para reclamar un reembolso al Socio. Deberá resolver cualquier problema directamente con el destinatario real.

6.3. Cuando usted inicia una transferencia a través de la Aplicación Paysera utilizando un número de teléfono, el Socio le mostrará el nombre y el número de cuenta del Beneficiario asociados a dicho número, si están disponibles. Usted es plenamente responsable de comprobar que esta información es correcta antes de confirmar el pago. Una vez que la confirme, la transacción queda autorizada y usted asume todo el riesgo de transferir fondos a una persona equivocada.

6.4. Al crear un acuerdo de pago recurrente, usted tendrá una única oportunidad de verificar el nombre del Beneficiario mediante el procedimiento de VoP. Al confirmar el acuerdo, confirma que el nombre del Beneficiario es exacto para todos los pagos futuros en virtud de dicho acuerdo. El Socio no volverá a verificar el nombre en cada pago recurrente y no será responsable de ninguna pérdida si el nombre del Beneficiario cambia o se introdujo incorrectamente.

6.5. Si una Orden de Pago se presenta a través de un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pago (PISP), es responsabilidad del PISP verificar los datos del Beneficiario e informarle de los resultados. El Socio no es responsable de cómo lo hace el PISP y no realiza una segunda verificación. Al confirmar un pago a través de un PISP, usted también confirma que los datos del Beneficiario son exactos.

6.6. Usted debe utilizar el servicio de VoP únicamente para su finalidad prevista: verificar los datos de un Beneficiario antes de autorizar un pago. Queda estrictamente prohibido utilizar este servicio para cualquier otro fin, como recopilar datos personales de terceros o para actividades fraudulentas.

6.7. Un proveedor de servicios de pago cuyo cliente desee enviarle dinero puede preguntar al Socio si el número de cuenta y el nombre que tiene de usted son correctos. Si el nombre que facilita coincide parcialmente con el suyo, el Socio revelará a dicho proveedor su nombre correcto (denominación social), para que pueda mostrárselo a su cliente. En todos los demás casos, el Socio no revelará sus datos.

6.8. Al presentar varias Órdenes de Pago como un lote, tiene derecho a dar instrucciones al Socio para que no aplique la VoP a todo el lote o a una parte de este, cuando el Sistema ofrezca esta opción.

6.9. Usted confirma que comprende y asume todos los riesgos si decide no utilizar la VoP. En tales casos, el Socio ejecutará las transferencias basándose únicamente en los Identificadores Únicos (IBAN) que usted proporcione y no será responsable de ninguna pérdida si los fondos llegan a un destinatario equivocado. Al elegir esta opción, renuncia a cualquier derecho a alegar que un pago se ejecutó incorrectamente cuando se ejecutó de acuerdo con el Identificador Único que usted proporcionó.

6.10. En ningún caso el Socio será responsable de las pérdidas que usted sufra si continúa con un pago después de que el Socio le haya notificado una falta de coincidencia total o parcial de los datos del Beneficiario. En tales casos, se considera que usted ha asumido todos los riesgos y que el Socio ha cumplido con sus obligaciones.

6.11. No obstante cualquier otra disposición del presente Contrato de Servicios de Pago, el Socio no será responsable de las pérdidas si los fondos se abonan en una cuenta en la que los datos del titular no coinciden con la información que usted proporcionó, o cuando no se proporcionó la VoP, en los siguientes casos:

6.11.1. cuando usted confirmó voluntariamente la Orden de Pago después de que el Socio le notificara claramente una falta de coincidencia total o parcial;

6.11.2. cuando la VoP no estaba disponible temporalmente debido a razones técnicas fuera del control del Socio y usted, habiendo sido informado de ello, continuó con el pago;

6.11.3. cuando el pago fue iniciado a través de un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pago (PISP);

6.11.4. cuando la transferencia se realiza a un país del Espacio Económico Europeo (EEE) en el que todavía no se ha implantado el uso obligatorio de la VoP;

6.11.5. cuando la transferencia se realiza a un beneficiario cuyo proveedor de servicios de pago está establecido fuera del EEE.

6.12. En todos los casos anteriores, se considera que usted actuó bajo su propio riesgo y que el Socio ha cumplido con sus obligaciones al ejecutar la transferencia de acuerdo con el Identificador Único (IBAN) que usted proporcionó.

7. Depósito y retirada de efectivo

7.1. El Socio le concede el derecho de depositar efectivo en su Cuenta Paysera conforme a las condiciones especificadas en el Sistema. Los lugares, las condiciones, las divisas, los límites y los precios para el depósito de efectivo se indican en la Tarificación.

7.2. El Socio le concede el derecho de retirar efectivo de su Cuenta conforme a las condiciones especificadas en el Sistema. Los lugares, las condiciones, las divisas, los límites y los precios para la retirada de efectivo se indican en la Tarificación.

7.3. Usted debe contar personalmente el efectivo antes de depositarlo o inmediatamente después de retirarlo. Debe plantear cualquier problema relativo al importe o a la calidad de los billetes inmediatamente, en el momento de la transacción.

7.4. Una vez que usted deposite efectivo, podrá disponer del Dinero Electrónico inmediatamente después de que el Socio lo haya recibido.

8. Recepción de la Orden de Pago, requisitos aplicados a la Orden de Pago y negativa a ejecutar la Orden de Pago

8.1. Una Orden de Pago presentada por usted se considera recibida el día en que el Socio la recibe. Si el Socio la recibe en un día que no es Día Hábil, se considera recibida el siguiente Día Hábil.

8.2. Una Orden de Pago recibida en un Día Hábil, pero fuera del horario comercial del Socio, se considera recibida el siguiente Día Hábil.

8.3. Las Órdenes de Pago para transferencias dentro del Sistema se ejecutan inmediatamente (normalmente en cuestión de minutos), independientemente del horario comercial del Socio, a menos que la transacción se suspenda por motivos legales.

8.4. El Socio tiene derecho a registrar y almacenar todas las Órdenes de Pago que usted presente y la información sobre todas las transacciones que realice. El Socio puede utilizar estos registros como prueba para confirmar que una Orden de Pago fue presentada o que una transacción fue ejecutada.

8.5. Sus Órdenes de Pago deben ser claras, inequívocas y ejecutables, y contener toda la información requerida. El Socio no es responsable de los errores, discrepancias o repeticiones en sus Órdenes de Pago. Si una orden está incompleta o contiene errores, el Socio puede negarse a ejecutarla o ejecutarla basándose en los datos proporcionados.

8.6. El Socio tiene derecho a negarse a ejecutar una Orden de Pago si tiene dudas razonables sobre su legalidad, autenticidad o exactitud, o si no cumple los requisitos del Socio. Si el Socio sospecha que la orden no fue presentada por usted o por su representante, tiene derecho a solicitarle una confirmación adicional a costa de usted. En estos casos, el Socio actúa para proteger sus intereses y los del propio Socio, y no es responsable de ninguna pérdida derivada de la negativa.

8.7. Usted debe asegurarse de que haya una cantidad suficiente de dinero en la divisa pertinente en su Cuenta para que la Orden de Pago sea ejecutada.

8.8. Antes de ejecutar una Orden de Pago, el Socio tiene derecho a exigirle que proporcione documentos que demuestren el origen legal de los fondos. Si usted no lo hace, el Socio tiene derecho a negarse a ejecutar la orden.

8.9. El Socio tiene derecho a involucrar a terceros en la ejecución de su Orden de Pago si ello redunda en interés de usted. Si interviene otra institución financiera y esta suspende su pago, el Socio no es responsable de las acciones de dicha institución, pero intentará averiguar el motivo de la suspensión. El Socio puede suspender o poner fin a la ejecución de su Orden de Pago si así lo exige la ley o por otras razones fuera del control del Socio.

8.10. Si el Socio se niega a ejecutar su Orden de Pago, se lo notificará inmediatamente, a menos que sea técnicamente imposible o esté prohibido por la ley.

8.11. El Socio no aceptará ni ejecutará sus Órdenes de Pago si los fondos de su Cuenta están bloqueados, su derecho a administrar los fondos está legalmente restringido o sus transacciones están suspendidas por la ley.

8.12. Si el dinero de una Orden de Pago es devuelto por razones fuera del control del Socio (por ejemplo, datos incorrectos o cuenta del beneficiario cerrada), el importe devuelto se abonará en su Cuenta. Las comisiones que usted pagó por la transferencia no se devuelven, y cualquier comisión relacionada con la devolución de los fondos se deducirá de su Cuenta.

8.13. Usted puede elegir realizar una transferencia estándar (no urgente) o urgente si la opción está disponible. Si no elige, el Socio seleccionará automáticamente la opción más favorable para usted.

8.14. El Socio tiene derecho a suspender, rechazar o retrasar la ejecución de una Orden de Pago cuando así lo exijan las leyes y reglamentos aplicables, incluidas las obligaciones relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, la aplicación de medidas restrictivas y sanciones internacionales, las solicitudes de las autoridades competentes o los procedimientos de control interno.

9. Presentación y cancelación del Consentimiento, cancelación de la Orden de Pago, ejecución de la Orden de Pago

9.1. Una Transacción de Pago se considera autorizada solo si usted (el Ordenante) da su Consentimiento. Puede dar el Consentimiento en la forma que especifique el Socio, por ejemplo, por escrito o mediante firma electrónica, contraseña u otro método de verificación de identidad. El Consentimiento otorgado a través de un Beneficiario o de un proveedor de servicios de iniciación de pago también es válido. Su Consentimiento, otorgado por cualquiera de estos métodos, tiene la misma validez legal que un documento en papel firmado y puede utilizarse como prueba en cualquier disputa. Usted no puede impugnar una transacción que fue autorizada con su Consentimiento, salvo cuando la legislación aplicable le conceda el derecho a un reembolso.

9.2. Usted debe dar su Consentimiento antes de que se ejecute la transacción, a menos que el Socio haya acordado que pueda darlo con posterioridad.

9.3. Usted acepta que, al ejecutar sus Órdenes de Pago, el Socio compartirá la información necesaria (incluidos sus Datos Personales) con las partes que intervienen en la transacción, como las organizaciones de tarjetas de pago, los procesadores de pagos y el proveedor de servicios de pago del Beneficiario.

9.4. Procedimiento de cancelación de la Orden de Pago:

9.4.1. Una Orden de Pago no se puede cancelar después de que el Socio la haya recibido, excepto en los casos descritos a continuación.

9.4.2. Si una transacción fue iniciada por un Beneficiario o a través de este (por ejemplo, un pago con tarjeta) o por un proveedor de servicios de iniciación de pago, usted no puede cancelar la orden después de haber dado su consentimiento.

9.4.3. Una Orden de Pago con fecha futura (según se describe en la cláusula 5.25.4) puede cancelarse hasta el final del Día Hábil anterior a la fecha prevista para el pago.

9.4.4. Una Orden de Pago puede cancelarse después de los plazos anteriores solo si usted y el Socio así lo acuerdan. Si la transacción fue iniciada por un Beneficiario, también se requiere el consentimiento del Beneficiario.

9.4.5. En los pagos con tarjeta en los que el importe exacto se desconoce en el momento de la autorización, el Socio puede reservar fondos en su Cuenta solo si usted ha dado su consentimiento para que se reserve el importe específico. El Socio liberará la reserva tan pronto como conozca el importe exacto de la transacción.

9.5. El Socio abonará y cargará los fondos basándose en el Identificador Único (por ejemplo, el IBAN) que usted proporcione en la Orden de Pago. Aparte de la Verificación del Beneficiario descrita en el artículo 6, el Socio tiene el derecho, pero no la obligación, de comprobar si el nombre que usted proporciona coincide con el Identificador Único. Si no coincide, el Socio puede rechazar el pago. No obstante, si un pago se ejecuta basándose en el Identificador Único que usted proporcionó, se considera correctamente ejecutado.

9.6. En las transferencias a otro proveedor de pagos, el Socio ejecutará el pago basándose en el Identificador Único (IBAN) que usted proporcione. El Socio no es responsable si usted proporciona un Identificador Único incorrecto o si el proveedor del beneficiario utiliza un identificador diferente.

9.7. Si así lo exigen las instituciones de otros países, el Socio tiene derecho a solicitar información adicional (como el nombre completo del Beneficiario o un código de pago) para ejecutar el pago correctamente.

9.8. Una Orden de Pago se considera ejecutada cuando el Socio transfiere los fondos al proveedor de servicios de pago del Beneficiario. A partir de ese momento, es responsabilidad de dicho proveedor abonar los fondos en la cuenta del Beneficiario.

9.9. El Consentimiento (autorización) para ejecutar una Transacción de Pago se otorga en función del tipo de transacción: (a) transferencias y Órdenes de Pago – iniciando sesión y confirmando con sus credenciales de seguridad personalizadas (PIN, datos biométricos o un código de un solo uso) mediante la Autenticación Reforzada del Cliente (SCA); (b) pagos con tarjeta en un establecimiento físico – utilizando la tarjeta e introduciendo el PIN; (c) pagos con tarjeta en línea – mediante 3D Secure u otro método de SCA aplicable; (d) pagos mediante monederos digitales (Apple Pay, Google Pay, etc.) – mediante el reconocimiento del dispositivo (huella dactilar, rostro o código del dispositivo); (e) pagos sin contacto que no superen el límite establecido – acercando la tarjeta o el dispositivo. Al confirmar una Orden de Pago en cualquiera de estas formas utilizando sus credenciales de seguridad personalizadas, usted da al Socio su Consentimiento claro e inequívoco para ejecutar la Transacción de Pago y asume la responsabilidad de todas las transacciones autorizadas de este modo.

10. Actividades prohibidas relacionadas con los Servicios de Pago

10.1. Al utilizar los servicios de Paysera, usted tiene prohibido:

10.1.1. incumplir el presente Contrato de Servicios de Pago, el Contrato General o las leyes relativas a la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo;

10.1.2. realizar o recibir transferencias de fondos adquiridos ilegalmente, si usted sabe o debería saber que son ilegales;

10.1.3. utilizar los servicios del Socio si usted, su representante o la transacción coinciden con alguno de los criterios de la lista de limitaciones del Socio (disponible en el sitio web del Socio);

10.1.4. organizar juegos de azar ilegales o el comercio ilegal de acciones, divisas (Forex), opciones u otros artículos prohibidos, como tabaco ilegal, alcohol, medicamentos con receta, armas o sustancias narcóticas;

10.1.5. utilizar los servicios del Socio para pagos relacionados con monedas virtuales no reguladas o no supervisadas. Esto incluye comprarlas, venderlas o gestionarlas, así como realizar o recibir transferencias de plataformas de intercambio de monedas virtuales, salvo lo permitido en la cláusula 10.2 del presente Contrato de Servicios de Pago;

10.1.6. prestar servicios financieros (como el comercio de acciones, divisas, etc.) sin el consentimiento previo por escrito del Socio o sin una licencia válida de una autoridad competente de la UE o equivalente;

10.1.7. organizar juegos de azar legales, loterías u otras actividades sujetas a licencia sin el consentimiento previo por escrito del Socio o sin una licencia válida de una autoridad competente de la UE o equivalente;

10.1.8. revelar a terceros sus Contraseñas utilizadas para la Autenticación Reforzada del Cliente u otras características de seguridad personalizadas, o permitir que otras personas utilicen los Servicios de Pago en su nombre;

10.1.9. utilizar su Cuenta o los Servicios para el cambio de divisas sistemático o comercial, incluido el cambio de divisas realizado en nombre de terceros, entre terceros o en beneficio de terceros.

10.2. Las condiciones específicas de los servicios relacionados con monedas virtuales y criptoactivos (incluidos los regulados por el Reglamento (UE) 2023/1114 – MiCA) se establecen en un Anexo de Criptoactivos independiente.

11. Suspensión de los Servicios

11.1. El Socio, a su propia discreción y teniendo en cuenta la situación concreta y los requisitos legales, tiene derecho a adoptar, unilateralmente y sin previo aviso, una o varias de las siguientes medidas:

11.1.1. suspender una o varias Transferencias de Pago;

11.1.2. suspender la prestación de todos o parte de los servicios a usted;

11.1.3. limitar su acceso a su Perfil;

11.1.4. retener aquellos fondos suyos que formen parte de una disputa;

11.1.5. bloquear su Cuenta (suspendiendo total o parcialmente las transacciones) o su Instrumento de Pago;

11.1.6. negarse a prestar servicios;

11.1.7. devolver los fondos retenidos de su Cuenta al remitente original.

11.2. El Socio solo podrá aplicar las medidas de las cláusulas 11.1.1 a 11.1.7 en los siguientes casos excepcionales:

11.2.1. si usted incumple gravemente el presente Contrato de Servicios de Pago o el Contrato General, o si existe una amenaza real de que lo haga;

11.2.2. si sus actividades plantean sospechas de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, o pueden dañar la reputación comercial del Socio;

11.2.3. si usted no completa la identificación requerida, no proporciona la información solicitada o presenta documentos que no cumplen los requisitos legales o los del Socio, o si el Socio tiene dudas razonables sobre su autenticidad;

11.2.4. si la continuación de la prestación de los servicios pudiera perjudicar los intereses justificados de

terceros;

11.2.5. si existen razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad de sus fondos o de su Instrumento de Pago, o si el Socio sospecha de un uso no autorizado o fraudulento;

11.2.6. si el Socio tiene conocimiento de que su Instrumento de Pago ha sido robado o perdido, o si sospecha que sus datos de seguridad personalizados se han visto comprometidos o que este se está utilizando para una actividad ilegal;

11.2.7. si el Socio recibe información fundamentada sobre su quiebra, liquidación o baja registral;

11.2.8. en los casos especificados por la ley;

11.2.9. en otros casos establecidos en el presente Contrato de Servicios de Pago o sus Anexos.

11.3. La medida de la cláusula 11.1.7 (devolución de los fondos al remitente) se aplica si el Socio sospecha razonablemente que usted está cometiendo fraude. En este caso, el Socio retendrá los fondos en su cuenta. Si usted no realiza las acciones solicitadas (como una identificación adicional) ni proporciona una explicación razonable dentro del plazo especificado, el Socio podrá devolver los fondos al remitente original. Esto también se aplica si las autoridades de aplicación de la ley así lo ordenan al Socio.

11.4. El Socio le informará sin demora indebida sobre cualquiera de las medidas que adopte en virtud de la cláusula 11.1 y, en un plazo de 2 Días Hábiles desde la adopción de la medida, sobre la posibilidad de recuperar su dinero, a menos que facilitar esta información comprometa la seguridad o esté prohibido por la ley. Si el Socio bloquea su Instrumento de Pago, le informará del bloqueo y de sus motivos, cuando sea posible antes de bloquearlo y, a más tardar, inmediatamente después, a menos que facilitar esta información debilite las medidas de seguridad o esté prohibido por la ley.

11.5. Si el Socio tiene una sospecha razonable de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo u otra actividad delictiva, tiene derecho a suspender los servicios que le presta, parcial o totalmente, sin previo aviso, durante 30 días naturales. El Socio podrá prorrogar este plazo indefinidamente hasta que se despeje la sospecha.

11.6. Si el Socio sospecha razonablemente que su Cuenta o Perfil ha sido hackeado, tiene derecho a suspender los servicios que le presta, parcial o totalmente, sin previo aviso. A continuación, el Socio le informará sobre la suspensión y sobre lo que debe hacer para reanudar los servicios.

11.7. El Socio desbloqueará su Cuenta o Instrumento de Pago (o lo sustituirá por uno nuevo) cuando dejen de existir los motivos del bloqueo.

11.8. El Socio puede bloquear su Cuenta o Instrumento de Pago a petición suya si usted le informa de que ha sido extraviado o robado o de que se está utilizando ilegalmente. El Socio tiene derecho a solicitar la confirmación por escrito de una solicitud verbal. El Socio lo desbloqueará solo después de recibir su solicitud por escrito o de completar otros procedimientos de identificación, a menos que el presente Contrato de Servicios de Pago establezca otra cosa. El Socio tiene derecho a sustituir un Instrumento de Pago bloqueado por uno nuevo.

11.9. El Socio no es responsable de las pérdidas que usted sufra a causa de la suspensión de los servicios o del bloqueo de su Cuenta o Instrumento de Pago, si el Socio actuó de acuerdo con los procedimientos y motivos especificados en el presente Contrato de Servicios de Pago.

11.10. El Socio tiene derecho a retener el dinero de una transacción durante un máximo de 10 Días Hábiles, o durante más tiempo si lo permite la ley o el presente Contrato de Servicios de Pago.

11.11. Cuando el presente Contrato de Servicios de Pago se rescinda o la Cuenta se cierre y usted no haya indicado otra cuenta a la que deban transferirse sus fondos, o la devolución no sea posible por razones fuera del control del Socio (incluidas las decisiones AML/KYC o su baja registral), el Socio tiene derecho a transferir los

fondos restantes a la cuenta interna (técnica / de tránsito) del Socio y a mantenerlos allí de acuerdo con la cláusula 4.13 del presente Contrato de Servicios de Pago.

11.12. Al recibir información fundamentada sobre su liquidación o quiebra, o sobre la extinción de los poderes de sus Representantes, el Socio tiene derecho a suspender el acceso a la Cuenta y a retener los fondos hasta que una persona con derecho a ello de conformidad con la legislación aplicable (por ejemplo, un administrador concursal, un liquidador o un Representante recién designado) presente documentos que acrediten su derecho a gestionar los fondos. A continuación, los fondos se pagan o transfieren de conformidad con la legislación aplicable.

12. Transferencia de Cuenta Paysera

12.1. Si usted desea transferir su Cuenta a otro Socio de la Red Paysera, debe presentar una solicitud que cumpla los requisitos legales del país en el que dicho Socio tiene licencia y / o la legislación de la UE. Tenga en cuenta que el Socio examina cada solicitud y se reserva el derecho de no conceder (rechazar) dicha transferencia si no se cumplen los requisitos aplicables, si existen obligaciones pendientes en su Cuenta o por otros motivos importantes.

12.2. Al aceptar el presente Contrato de Servicios de Pago, usted otorga su consentimiento para que el Socio transfiera su Cuenta (incluidos todos los fondos, derechos y obligaciones) de un Socio de la Red Paysera con licencia a otro. El Socio le notificará cualquier transferencia de este tipo con al menos 2 meses de antelación. Si no está de acuerdo con la transferencia, tiene derecho a rescindir el presente Contrato de Servicios de Pago de forma gratuita antes de que la transferencia surta efecto. Para dicha transferencia no se requiere ningún consentimiento por escrito independiente, aparte del presente Contrato de Servicios de Pago.

12.3. Las Transferencias de Cuenta en los casos especificados en las cláusulas 12.1 a 12.2 son gratuitas.

13. Seguridad de las credenciales de los Servicios de Pago

13.1. Usted debe proteger sus Contraseñas utilizadas para la Autenticación Reforzada del Cliente y las demás características de seguridad personalizadas de sus Instrumentos de Pago. No debe revelarlas a terceros y debe impedir que otras personas utilicen los servicios en su nombre. Si no lo hace, ya sea intencionadamente o por negligencia grave, reconoce que cualquier acceso a su Cuenta y uso de los servicios se considerarán realizados por usted. En tales casos, usted es plenamente responsable de las pérdidas resultantes y debe indemnizar a otras personas por sus pérdidas.

13.2. Si pierde sus Contraseñas o su Instrumento de Pago, o si quedan expuestos a otras personas sin culpa suya ni del Socio, o si surge una amenaza real para la seguridad de su Cuenta, debe cambiar sus Contraseñas inmediatamente. Si no puede hacerlo, debe informar al Socio inmediatamente (en el plazo de un día natural) según lo especificado en el Contrato General. El Socio no es responsable de las consecuencias si usted no le informa.

13.3. Al recibir su notificación, el Socio suspenderá inmediatamente el acceso a su Cuenta y la prestación de los servicios hasta que se cree una nueva Contraseña.

13.4. El Socio le recuerda que los instrumentos vinculados a su Cuenta se utilizan para la Autenticación Reforzada del Cliente. Usted debe protegerlos, junto con sus credenciales de inicio de sesión. Usted es plenamente responsable de la seguridad de todos los instrumentos y Contraseñas. Las Contraseñas son secretas, y usted es responsable de su revelación y de todas las operaciones realizadas tras su uso. El Socio recomienda memorizar las Contraseñas y no anotarlas donde otras personas puedan verlas.

13.5. Usted acepta que su número de cuenta y su nombre (denominación social) puedan mostrarse a otro usuario de Paysera que introduzca un identificador confirmado suyo (por ejemplo, nombre o correo electrónico) para realizarle un pago.

13.6. Con su consentimiento, sus datos también pueden compartirse con proveedores de servicios de iniciación de pago o de información sobre cuentas. El Socio puede negarse a conceder a dicho proveedor acceso a su Cuenta por motivos objetivamente justificados y debidamente documentados relacionados con un acceso no autorizado o fraudulento a su Cuenta por parte de dicho proveedor, incluida la iniciación no autorizada o fraudulenta de una transacción de pago. En tales casos, el Socio le informará de la negativa y de sus motivos, a menos que hacerlo comprometa la seguridad o sea ilegal.

13.7. El Socio tiene derecho a bloquear un Token de Acceso a la API por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del token o con la sospecha de su uso no autorizado o fraudulento. El Socio le informará del bloqueo y de sus motivos, cuando sea posible antes de que se bloquee el token y, a más tardar, inmediatamente después, a menos que facilitar esta información debilite las medidas de seguridad o esté prohibido por la ley.

14. Responsabilidad por los Servicios de Pago

14.1. El Socio no es responsable de:

14.1.1. el dinero cargado o transferido de su Cuenta, u otras operaciones de pago, si usted no ha protegido sus Contraseñas o las características de seguridad personalizadas de su Instrumento de Pago;

14.1.2. los errores y las transacciones tardías o fallidas realizadas por bancos, sistemas de facturación u otros terceros.

14.2. Si el Socio tiene conocimiento de una Transacción de Pago no autorizada, le reembolsará el importe y restablecerá el saldo de su Cuenta al estado anterior a la transacción inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar al final del siguiente Día Hábil, a menos que el Socio tenga motivos razonables para sospechar un fraude y lo notifique por escrito a la autoridad competente.

14.3. Si usted alega que una transacción no fue autorizada o fue ejecutada incorrectamente, el Socio investigará su reclamación sobre la base de los registros del Sistema y de la información que usted proporcione.

14.4. Usted es responsable de todas las pérdidas derivadas de transacciones no autorizadas si estas se debieron a la pérdida o el robo del Instrumento de Pago o a su apropiación indebida. Cuando usted soporte una pérdida en virtud de la presente cláusula o de la cláusula 14.6, el Socio tiene derecho a cargar en su Cuenta, sin necesidad de una orden suya por separado, el importe que le reembolsó en virtud de la cláusula 14.2 por dicha transacción. Si los fondos de su Cuenta son insuficientes, usted debe reembolsar el importe restante en un plazo de 3 Días Hábiles desde la solicitud del Socio.

14.5. De conformidad con la cláusula 1.5 del Contrato General, las disposiciones de la legislación aplicable sobre la responsabilidad por Transacciones de Pago no autorizadas que pueden excluirse para los clientes que no son consumidores no se aplican a usted.

14.6. Usted es responsable de todas las pérdidas derivadas de transacciones no autorizadas si actuó de forma fraudulenta o si, por negligencia grave o de forma intencionada, incumplió alguna de las obligaciones siguientes:

14.6.1. cumplir las normas de emisión y uso del Instrumento de Pago establecidas en el presente Contrato de Servicios de Pago o sus Anexos;

14.6.2. notificar al Socio inmediatamente si descubre la pérdida, el robo o el uso no autorizado de su Instrumento de Pago, o que sus características de seguridad se han visto comprometidas;

14.6.3. tomar todas las medidas posibles para proteger los datos de seguridad personalizados de su Instrumento de Pago después de recibirlo.

14.7. Usted debe comprobar la información de sus transacciones al menos una vez al mes y notificar al Socio cualquier transacción no autorizada o ejecutada incorrectamente, o cualquier otro error en su Extracto. Debe notificarlo al Socio en un plazo de 60 días naturales a partir de la fecha de la transacción. Si no lo notifica al Socio dentro del plazo aplicable, se considera que ha aceptado las transacciones. Usted debe proporcionar al Socio toda la información sobre inicios de sesión ilegales u otras acciones ilegales y tomar todas las medidas razonables para ayudar en la investigación del Socio.

14.8. Si no está conforme con la decisión del Socio, tiene derecho a utilizar otros recursos legales, incluida la presentación de una queja ante la autoridad de supervisión conforme a sus procedimientos.

15. Disposiciones finales

15.1. El presente Contrato de Servicios de Pago entra en vigor según se describe en su parte introductoria y tiene una vigencia indefinida.

15.2. Usted puede rescindir el presente Contrato de Servicios de Pago de forma independiente del Contrato General notificándolo al Socio con al menos 30 días naturales de antelación o cerrando todas sus Cuentas Paysera. El Socio puede rescindir el presente Contrato de Servicios de Pago por motivos importantes notificándoselo con al menos 2 meses de antelación según lo descrito en el artículo 5 del Contrato General e indicando los motivos conforme a lo exigido en la cláusula 7.3 del Contrato General. En los casos establecidos en las cláusulas 11.2.1 a 11.2.3, el Socio puede rescindirlo notificándoselo con 30 días naturales de antelación y, si se constata que usted utiliza los Servicios de Pago para cometer un acto delictivo o ilegal, con un preaviso de 5 días naturales. La rescisión del presente Contrato de Servicios de Pago no rescinde el Contrato General. Las cláusulas 4.12 a 4.15 del presente Contrato de Servicios de Pago se aplican a la liquidación de sus fondos.

15.3. Las cuestiones no reguladas en el presente Contrato de Servicios de Pago, incluidas las modificaciones, las notificaciones, la responsabilidad, las disputas y la ley aplicable, se rigen por el Contrato General.