Válido desde: 22 de diciembre de 2025

Términos y Condiciones de la Cuenta de la Tarjeta de Pago Visa para Clientes Comerciales

Estos Términos y Condiciones se aplican a Su cuenta de tarjeta de pago Visa y a la tarjeta de pago Visa. Por favor, léalos atentamente. Puede descargar una copia de estos Términos y Condiciones en cualquier momento desde su portal de cuenta en línea iniciando sesión a través del sitio web bank.paysera.com.

Definiciones utilizadas en estos Términos y Condiciones:

"Distribuidor" – el tercero "Paysera LT", UAB. Distribuidor de la tarjeta de pago Visa, que le proporciona a usted acceso electrónico a Su cuenta de tarjeta de pago Visa. El logotipo/marca Paysera en la tarjeta de pago Visa se utiliza únicamente con fines de marketing.

"Usted" – el titular de la cuenta que es un usuario autorizado de una cuenta de tarjeta de pago Visa y de una tarjeta de pago Visa, así como el titular de una tarjeta adicional.

"Nosotros", "nos" o "nuestro" significa "Finansinės paslaugos "Contis", UAB, que le proporciona a usted servicios de dinero electrónico: cuenta de tarjeta de pago Visa y tarjeta de pago Visa. La cuenta de la tarjeta de pago Visa se abre y los fondos en ella son mantenidos por "Finansinės paslaugos "Contis". El distribuidor puede transferir fondos de Su cuenta Paysera para cubrir las operaciones que realice con su tarjeta de pago Visa.

Si tiene alguna pregunta, puede ponerse en contacto con el servicio de Atención al Cliente del distribuidor a través de:

- Teléfono: +370 800 50 500 (se aplican tarifas geográficas estándar);
- Correo electrónico: apoyo@paysera.es;
- En línea: Inicie sesión en su cuenta Paysera en www.paysera.com y haga clic en *Mensajes* > *Escribir un mensaje*;
- Aplicación móvil: pulse en *Perfil* > *Contactar soporte* en su aplicación móvil Paysera;
- Correo postal: Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, Vilna, Lituania.

El emisor de su tarjeta de pago Visa y el proveedor de su cuenta de tarjeta de pago Visa es "Finansinės paslaugos "Contis", UAB, código de empresa 304406236, registrada en el Registro de Personas Jurídicas de la República de Lituania, con sede en Gedimino pr. 20, Vilna, Lituania, titular de la licencia de institución de dinero electrónico N.º 53, de fecha 23/07/2019, emitida por el Banco de Lituania, la autoridad supervisora ubicada en Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilna, Lituania, teléfono: +370 800 50 500. Puede encontrar más información sobre el Banco de Lituania en https://www.lb.lt/en. Su tarjeta de pago Visa es distribuida por "Paysera LT", UAB.

1. ¿Qué es una cuenta de tarjeta de pago Visa Business y una tarjeta?

Una cuenta de tarjeta de pago Visa business es una cuenta de dinero electrónico desde la cual usted puede realizar y recibir pagos.

Una tarjeta de pago Visa Business es una tarjeta de pago Visa que se puede utilizar en todo el mundo donde se acepten tarjetas Visa. Una tarjeta de pago Visa puede emitirse en formato físico o como tarjeta digital disponible en la aplicación en línea y/o móvil de Paysera. Se puede utilizar en línea, en tiendas, por teléfono o para retirar efectivo de un cajero automático.

Una tarjeta de pago Visa Business solo se puede utilizar para pagar con dinero depositado por adelantado, así que asegúrese de tener suficiente saldo en Su cuenta de tarjeta de pago Visa Business antes de realizar cualquier transferencia o pagar con Su tarjeta. Los fondos mantenidos en una cuenta de tarjeta de pago Visa Business no son depósitos bancarios y no generan intereses.

Una tarjeta digital contiene la misma información que una tarjeta física, pero se emite electrónicamente y puede utilizarse para pagos en línea, transacciones sin tarjeta presente y transacciones sin contacto a través de billeteras digitales compatibles.

2. ¿Quién puede solicitar una cuenta y tarjeta de pago Visa Business?

La cuenta y tarjeta de pago Visa para clientes comerciales se emiten a residentes del EEE que tengan al menos 18 años. Solo puede solicitarlas si es cliente del distribuidor (tiene una cuenta Paysera, ha cumplido con los procedimientos de diligencia debida del cliente requeridos por el distribuidor y ha confirmado Su identidad). Para abrir una cuenta, debe proporcionar Su dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil para que el distribuidor pueda contactarlo. Se puede abrir un máximo de cuatro cuentas para un cliente individual y un máximo de veinte cuentas para un cliente comercial por dirección residencial.

3. ¿Puedo pedir una tarjeta de pago Visa Business adicional en mi cuenta para otra persona?

Usted puede solicitar una tarjeta de pago Visa Business adicional para un titular de tarjeta adicional, y se le puede cobrar una tarifa como se detalla en la tabla de Tarifas y Límites (Sección 33). El titular de la tarjeta adicional debe tener al menos 14 años. Al solicitar una tarjeta adicional para otra persona, usted acepta que le emitamos una tarjeta y que autorice transacciones en Su nombre. El titular de la tarjeta Visa Business adicional comparte el saldo y los límites de la cuenta de la tarjeta de débito Visa Business.

usted acepta asumir la responsabilidad de todas las transacciones realizadas por cualquier titular de tarjeta adicional, y que será responsable del uso de la tarjeta adicional y de cualquier tarifa y cargo aplicable en el que pueda incurrir el titular de la tarjeta adicional.

4. ¿Cómo abrir una cuenta de tarjeta de pago Visa Business?

Puede solicitar una cuenta de tarjeta de pago Visa a través de bank.paysera.com o la aplicación móvil del distribuidor.

Antes de que podamos abrir una cuenta para usted y emitirle una tarjeta, el distribuidor deberá verificar Su identidad. También se le puede pedir que confirme Su dirección de residencia, proporcione Sus documentos de identidad, p. ej., pasaporte, licencia de conducir, documento nacional de identidad, facturas de servicios públicos, extractos de cuentas bancarias y otros documentos al distribuidor. El distribuidor también puede necesitar realizar comprobaciones sobre usted electrónicamente.

Al solicitar Su(s) tarjeta(s) Visa, debe tener fondos suficientes en Su cuenta Paysera para cubrir la emisión de la tarjeta, la entrega y las tarifas de administración de un mes. Si el saldo en Su cuenta Paysera es insuficiente, no podrá solicitar la(s) tarjeta(s). Las tarifas de emisión y entrega de la tarjeta se deducen automáticamente al realizar el pedido, y se deduce una tarifa mensual de mantenimiento de la tarjeta en el momento de la activación de la misma. Una tarjeta digital se emite electrónicamente y está disponible en su cuenta en línea y aplicación móvil después de un pedido exitoso y el pago de las tarifas aplicables. Los plazos de entrega aplicables a las tarjetas físicas no se aplican a las tarjetas digitales.

La tarjeta Visa se entrega en Su dirección dentro de los 60 (sesenta) días posteriores a Su pedido. Si no recibe Su tarjeta Visa dentro de un mes calendario, debe notificarlo al distribuidor. Las disposiciones de entrega en esta cláusula se aplican solo a las tarjetas físicas.

Si se determina que usted no recibió su tarjeta Visa por causas ajenas a Su voluntad, la tarjeta que se le envió se bloqueará permanentemente y se hará una nueva tarjeta que se le enviará sin cargo. Si no recibe una segunda tarjeta, podrá recoger la nueva tarjeta en el centro de atención al cliente del distribuidor.

5. ¿Cómo activar mi tarjeta Visa?

Cuando reciba su nueva tarjeta física Visa, debe firmar la banda de firma en la parte posterior de la tarjeta. Una tarjeta digital no requiere recepción física y no tiene banda de firma.

Luego debe activar su tarjeta Visa. Puede hacerlo iniciando sesión en Su cuenta de tarjeta Visa en la dirección bank.paysera.com o a través de la aplicación móvil del distribuidor.

También debe obtener un código PIN para realizar pagos y retirar efectivo en cajeros automáticos. Encontrará su código PIN cuando active Su tarjeta en el sitio web del distribuidor o en la aplicación móvil en la sección de gestión de tarjetas.

Al activar Su tarjeta, usted acepta estos Términos y Condiciones. Todas las disposiciones del Contrato General de Servicios de Pago de Paysera para Clientes Comerciales y el Suplemento "Instrumentos de Pago" también se aplican a usted.

Su tarjeta de pago Visa debe activarse dentro de los 3 meses posteriores a su emisión o se bloqueará automáticamente y su cuenta podrá cerrarse.

Si ha solicitado una tarjeta para otra persona, es Su responsabilidad darle la información necesaria para activar la tarjeta y recuperar el PIN. Si comienzan a usar la tarjeta, el distribuidor tomará esto como confirmación de que usted les ha comunicado estos Términos y Condiciones y que los han aceptado.

Una tarjeta digital se considera activada tras su emisión y puede usarse sin pasos adicionales más que la autenticación segura en la aplicación móvil.

En caso de que el sobre esté dañado o surjan sospechas de que la tarjeta pudo haber sido extraída del sobre, usted no deberá activar la tarjeta recibida por correo, deberá informar al distribuidor al respecto (en 24 horas) y devolver el sobre con la tarjeta al distribuidor.

6. ¿Qué pasa si quiero cambiar mi PIN?

Puede cambiar su PIN en los cajeros automáticos que ofrecen este servicio; consulte https://www.visa.com/atmlocator para ver una lista de cajeros automáticos que ofrecen este servicio. Puede recibir un recordatorio de PIN en su cuenta en el sitio web del distribuidor en bank.paysera.com.

7. ¿Cómo recargar mi cuenta de tarjeta de pago Visa?

Puede transferir fondos a su cuenta de tarjeta de pago Visa iniciando sesión en Su cuenta en bank.paysera.com.

El tiempo necesario para acreditar los fondos en Su cuenta de tarjeta de pago Visa dependerá del método de depósito utilizado. No puede ingresar dinero en su cuenta mediante una transferencia de saldo desde una tarjeta de crédito. Solo puede ingresar fondos hasta el saldo máximo de su cuenta.

Se puede aplicar una tarifa por los pagos en Su cuenta; consulte la tabla de Tarifas y Límites (Sección 33). Se aplican ciertos límites mínimos y máximos y requisitos de uso a Su cuenta y tarjeta; dichos límites y requisitos se detallan en la tabla de Tarifas y Límites (Sección 33). Nos reservamos el derecho de negarnos a realizar un

pago en su cuenta si sospechamos que puede estar relacionado con actividades ilegales o en otras circunstancias excepcionales.

Tan pronto como recibamos los fondos que ha ingresado, estarán en Su cuenta de tarjeta de pago Visa y listos para usar. Puede haber ocasiones en las que retrasemos la llegada de los fondos a Su cuenta hasta por tres días hábiles; esto puede suceder cuando necesitamos confirmar la transacción con el banco remitente.

Si se ha realizado un pago en exceso en Su cuenta por error, nosotros o, a petición nuestra, el distribuidor, tendremos derecho a debitar el pago en exceso de Su cuenta.

8. ¿Qué transacciones puedo realizar?

Puede utilizar su tarjeta de pago Visa Business, incluidas las tarjetas físicas y digitales, para autorizar las siguientes transacciones a comerciantes que acepten pagos con tarjeta Visa:

- **Pagos con tarjeta con chip y PIN** insertando una tarjeta de pago Visa Business en la terminal e ingresando Su PIN;
- **Pagos con tarjeta de banda magnética** en cualquier punto de venta donde no se acepten tarjetas con chip y PIN firmando el comprobante de venta;
- **Pagos con tarjeta sin contacto (contactless)** colocando una tarjeta de pago Visa cerca de un lector de tarjetas sin contacto;
- **Pagos con tarjeta en línea en tiendas online** proporcionando los detalles de Su tarjeta de pago Visa Business y cualquier otro detalle de seguridad, como Sus datos de inicio de sesión del código de seguridad según lo solicite la tienda en línea;
- **Pagos por correo o por teléfono** proporcionando los detalles de la tarjeta Visa a petición del vendedor;
- **Retiradas de efectivo en cajeros automáticos** insertando una tarjeta de pago Visa Business en un cajero automático con el logotipo de Visa, ingresando el código PIN y siguiendo las instrucciones del cajero automático;
- **Pagos con billetera electrónica (e-wallet)** añadiendo Su tarjeta a la billetera de Samsung Pay, Google Pay o Apple Pay (donde esté disponible) en su teléfono móvil, y colocando Su teléfono móvil cerca de un lector de tarjetas sin contacto o marcando la opción de billetera electrónica en línea. Usted confirma la transacción de billetera electrónica con el protocolo de seguridad del teléfono móvil, que puede incluir información biométrica como una huella digital o reconocimiento facial en el teléfono móvil.
- Las tarjetas digitales pueden usarse para pagos en línea, transacciones de billetera electrónica (cuando estén disponibles) y retiros en cajeros automáticos sin contacto a través de billeteras compatibles donde se admita la funcionalidad de retiro sin contacto.

Al igual que en el caso de otras tarjetas de pago, no podemos garantizar que un tercero o un cajero automático acepte Su tarjeta.

También se le puede pedir que ingrese un código de confirmación de un solo uso u otra información de seguridad, incluyendo, si está disponible y si usted elige este método de identificación, información biométrica para confirmar una transacción o realizar cambios en Su cuenta. Los códigos de confirmación de un solo uso se enviarán al número de teléfono móvil registrado en su cuenta.

Una vez que se haya confirmado Su transacción, deduciremos el monto de Su transacción de los fondos en Su cuenta de tarjeta de pago Visa. Las tarifas pueden deducirse en el momento de la confirmación de la transacción o después de que la transacción haya sido confirmada a través del sistema Visa. Puede ver un estado de cuenta detallado de cada transacción, incluidas las tarifas, en su cuenta en bank.paysera.com o en la aplicación móvil del distribuidor.

Una vez confirmada la transacción, los fondos se transferirán al comerciante en un plazo de 3 días y al banco o institución financiera el día en que se recibió la confirmación o en la fecha de pago de la transacción posterior especificada por Usted. Los fondos de la transacción para transacciones con tarjeta se acreditarán cuando el comerciante u operador de cajero automático nos proporcione instrucciones para la transacción.

9. ¿Puedo cancelar una transacción?

Generalmente, Usted no puede cancelar una transacción que ya ha sido confirmada. Sin embargo, tiene la posibilidad de cancelar una transacción si la transacción que ha confirmado se va a ejecutar en el futuro (fecha futura). No obstante, si se indica una fecha específica, no puede cancelar una orden de pago al final del día hábil anterior a la fecha de transacción especificada. Para cancelar una confirmación permanente de una tarjeta de pago Visa Business, debe notificar al comerciante antes del final del día hábil anterior al día en que debía ejecutarse la transacción y, si es necesario, proporcionar al distribuidor una copia del aviso. Si cancela una transacción de acuerdo con los procedimientos descritos en esta sección, nosotros o, a nuestra petición, el distribuidor, podemos aplicar una tarifa de Cancelación (ver tabla "Tarifas y Límites" (Sección 33)).

10. ¿Puedo pagar cosas en una moneda extranjera?

La moneda principal de Su tarjeta de pago Visa es el euro. Si realiza un pago o retira efectivo de un cajero automático en cualquier otra moneda, convertiremos el monto de la transacción a euros al tipo de cambio establecido por Visa el día en que se procese la transacción. La fecha de procesamiento de la transacción no tiene que ser el mismo día que la fecha de la transacción.

Si utiliza Su tarjeta cuya moneda principal es el euro para pagar en un país europeo cuya moneda nacional no es el euro, Su proveedor de servicios puede indicar el tipo de cambio aplicable y el monto en euros, así como la diferencia porcentual entre la tasa del sistema de tarjetas y la tasa del Banco Central Europeo (BCE).

Se aplicará una tarifa de transacción internacional a cada una de estas transacciones (consulte la tabla de Tarifas y Límites (Sección 33)).

Al agregar fondos a la cuenta de la tarjeta de pago Visa Business en una moneda distinta al euro, el monto se convertirá automáticamente según el tipo de cambio del distribuidor vigente en ese momento, que se actualiza periódicamente y se publica en el sitio web del distribuidor.

Cualquier cambio en el tipo de cambio utilizado para convertir transacciones extranjeras se realizará de inmediato. Puede encontrar el tipo de cambio para una transacción realizada en una moneda distinta al euro en una fecha determinada aquí.

11. ¿Hay algo que no pueda comprar con mi tarjeta de pago Visa Business?

No puede utilizar su tarjeta para fines ilegales. Tampoco se puede utilizar para un número limitado de transacciones especificadas. Consulte el Artículo 9 del Contrato General de Servicios de Pago para obtener más información.

12. ¿Cómo consultar el saldo de mi cuenta de tarjeta de pago Visa Business?

Puede consultar de forma segura el saldo de Su cuenta de tarjeta de pago Visa iniciando sesión en Su cuenta en el sitio web del distribuidor. Su estado de cuenta mostrará:

- información sobre el beneficiario de cada transacción y una referencia que le permita identificar cada operación de pago;
- el monto de la transacción mostrado en la moneda en la que se pagó o debitó la transacción en la cuenta;
- el monto de los cargos por la transacción;
- el tipo de cambio utilizado en la operación de pago (si procede); y

- la fecha en que se autoriza o contabiliza la transacción en la cuenta.

Esta información es accesible en todo momento en Su cuenta, está disponible de forma gratuita y puede almacenarse y reproducirse según sea necesario. Los estados de cuenta en papel están disponibles bajo petición y están sujetos a una tarifa (consulte la tabla de Tarifas y Límites en la Sección 33).

Además, es posible que se le solicite ingresar un código de confirmación de un solo uso u otra información de seguridad, incluyendo, si está disponible y si usted elige este método de identificación, información biométrica para acceder a Su cuenta. Los códigos de confirmación de un solo uso se enviarán al número de teléfono móvil registrado en Su cuenta.

13. ¿Cuánto tiempo es válida la tarjeta de pago Visa Business?

Su tarjeta de pago Visa Business es válida por 4 años. Después de la fecha de vencimiento, ya no podrá usar la tarjeta. Si Su tarjeta se cancela o caduca, este acuerdo se rescindirá y no se renovará.

Al vencimiento, se emite una nueva tarjeta automáticamente si se realizó al menos una transacción de pago utilizando la tarjeta física dentro de los 90 días anteriores al vencimiento.

Si desea que Su(s) nueva(s) tarjeta(s) de pago Visa se entregue(n) en una dirección diferente, debe indicarlo en Su cuenta en el sistema del distribuidor al menos 30 días antes de la fecha de vencimiento de la(s) tarjeta(s) de acuerdo con las instrucciones en el sistema del distribuidor.

Para la emisión y entrega de una nueva tarjeta(s) se aplican las tarifas estándar, que se deducen automáticamente de Su cuenta Paysera o de Su cuenta de tarjeta de pago Visa en el momento de la renovación de la tarjeta.

14. ¿Existen límites de gasto en la tarjeta y cuenta de pago Visa Business?

Solo puede gastar hasta la cantidad de dinero que tiene en su cuenta de tarjeta de pago Visa Business. También se aplican límites a los retiros de efectivo en cajeros automáticos. Pueden aplicarse otros límites al monto del gasto y al número de transacciones que puede realizar. Puede encontrar más información en la tabla "Tarifas y límites" (Sección 33) y en Su cuenta.

Si por alguna razón se realiza una transacción con un saldo insuficiente en Su cuenta de tarjeta de pago Visa Business, estará obligado a reembolsarnos la cantidad insuficiente, a menos que esto se deba a un error por parte del comerciante a quien realizó el pago.

Nosotros o, a nuestra petición, el distribuidor, podemos deducir la cantidad faltante de cualquier tarjeta que haya vinculado a nosotros o de los fondos en Su cuenta Paysera. La cantidad faltante puede deducirse de los fondos que transfiera posteriormente a Su cuenta de tarjeta de pago Visa Business. Podemos suspender el uso de las tarjetas hasta que se cubra la cantidad faltante.

15. ¿Qué hacer si se ha debitado de mi cuenta más dinero del que debería o se ha cobrado una comisión por transacciones que no reconozco?

Si decide disputar una transacción que se ha realizado con Su tarjeta, primero debe comunicarse con el comerciante, ya que esta puede ser la forma más rápida de resolver el problema. Si no puede resolver la disputa con el comerciante, o si la disputa surge de cualquier otra transacción en Su Cuenta, debe comunicarse con el distribuidor de inmediato, pero a más tardar dentro de los 13 meses a partir de la fecha en que tuvo conocimiento de la operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente.

Cuando informe al distribuidor que no ha autorizado un pago de acuerdo con estos Términos y Condiciones, que ha tomado todas las medidas razonables para proteger Su información de seguridad personal, que Su Tarjeta está almacenada de forma segura, que no ha revelado Su PIN o detalles de seguridad a nadie, y que no ha cometido ningún acto ilegal, el distribuidor deberá, a petición nuestra:

(a) reembolsarle el monto del pago no autorizado; y

(b) restaurar el saldo de la cuenta al estado en el que habría estado si no se hubiera realizado el pago no autorizado.

Aparte de estas obligaciones, nosotros y nuestro distribuidor no tendremos ninguna otra responsabilidad hacia usted. En los casos en que los detalles del destinatario proporcionados por usted sean incorrectos, no seremos responsables de la no ejecución o ejecución incorrecta de la operación de pago, pero haremos todo lo posible para recuperar los fondos de la operación de pago y nuestro distribuidor le notificará el resultado.

Puede tener derecho a reclamar un reembolso en relación con transacciones donde:

- la transacción no ha sido autorizada de acuerdo con estos Términos y Condiciones y usted se ha puesto en contacto con el distribuidor a más tardar 13 meses desde la fecha en que tuvo conocimiento de la operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente;
- somos responsables de cualquier transacción que no se ejecute o no se ejecute correctamente. En tales circunstancias, le reembolsaremos el monto de la operación de pago que no se ha ejecutado o se ha ejecutado incorrectamente y el distribuidor restaurará el saldo de la cuenta de pago al estado en el que habría estado si no se hubiera ejecutado la transacción de pago incorrecta. También le reembolsaremos (a) cualquier comisión directa de la que sea responsable y (b) cualquier interés que deba pagar como resultado de la operación de pago no ejecutada o ejecutada incorrectamente; o
- el monto exacto no se especificó en el momento de la autorización de la transacción preaprobada y el monto cobrado es mayor de lo que razonablemente podría haberse esperado dados los patrones de gasto anteriores de la tarjeta y las circunstancias de la transacción. Le reembolsaremos el monto total de la operación de pago o proporcionaremos razones para negarnos a reembolsar el monto de la operación de pago. Reembolsaremos o proporcionaremos razones para rechazar un reembolso dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud de reembolso o, si corresponde, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la información adicional solicitada. En estas circunstancias, no se aceptará una reclamación de reembolso si el monto de la transacción se programó al menos 4 semanas antes de la fecha de la transacción, o si la reclamación se realiza más de 8 semanas después de que el monto se dedujo de Su cuenta.

16. ¿Qué pasa con la seguridad?

Debe mantener Su tarjeta y sus datos de inicio de sesión seguros, no divulgarlos a otros y no permitir que nadie más los use. Debe proteger Sus datos de seguridad en todo momento: nunca revele Su PIN o detalles de seguridad a nadie y no guarde la información de Su PIN con Su tarjeta, asegúrese de que el teléfono, la computadora y la tableta que utiliza para acceder a Su cuenta de tarjeta de pago Visa tengan software legal y actualizado y software antivirus, pague solo con Su tarjeta de pago Visa en sitios web de confianza y realice un seguimiento del saldo de Su cuenta de tarjeta de pago Visa. Si sospecha que Su PIN o detalles de seguridad han sido o pueden ser accedidos por terceros, notifique al servicio de Atención al Cliente del distribuidor de inmediato. Los detalles de seguridad incluyen el nombre de usuario y la contraseña utilizados para iniciar sesión en Su cuenta o cualquier otro sitio web donde se almacene la información de Su tarjeta o cuenta. También debe asegurarse de que el acceso a su tarjeta digital y al dispositivo donde se almacena esté protegido mediante autenticación segura (por ejemplo, contraseña, PIN, verificación biométrica).

17. ¿Qué sucede si mi tarjeta de pago Visa Business se ha perdido o ha sido robada, o mi información de cuenta ha llegado a conocimiento de otros?

Si Su tarjeta de pago Visa Business se ha perdido o ha sido robada, o si sospecha que alguien más puede haber obtenido Su PIN o detalles de seguridad o haber accedido a Su cuenta sin Su permiso, debe notificar inmediatamente al distribuidor llamando al servicio de Atención al Cliente del distribuidor desde el número de teléfono asociado a Su cuenta Paysera o iniciando sesión en Su cuenta en el sitio web o la aplicación móvil del

distribuidor. Las llamadas estarán sujetas a tarifas nacionales estándar. Si su dispositivo que contiene una tarjeta digital se pierde, es robado o se sospecha que se ha accedido a él sin autorización, debe congelar inmediatamente su tarjeta a través de su cuenta en línea o notificarnos sin demora indebida. El uso de Su tarjeta se suspenderá inmediatamente y Su cuenta de tarjeta de pago Visa se bloqueará. Si luego encuentra Su tarjeta después de reportarla como perdida, ya no podrá usarla. Corte la tarjeta por la mitad a través del cuadro de firma, la banda magnética y el chip.

A Su solicitud al distribuidor para hacerlo, y tras Su provisión de información y otras acciones solicitadas, nosotros o, a nuestra petición, el distribuidor, investigaremos cualquier transacción disputada y cualquier uso indebido de Su tarjeta o cuenta.

Si la investigación muestra que cualquier transacción disputada fue autorizada por usted, o ha actuado de manera fraudulenta o con negligencia grave (por ejemplo, al no mantener seguros Su tarjeta, información de seguridad o PIN, o al no notificarnos sin demora al tener conocimiento de la pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado de la tarjeta o cuenta), entonces no reembolsaremos el monto de la transacción y usted será totalmente responsable de todas las pérdidas incurridas debido al uso no autorizado de la tarjeta o cuenta.

Si la investigación revela que no ha actuado de manera fraudulenta o con negligencia grave, Su pérdida o responsabilidad máxima hacia nosotros y nuestro distribuidor por cualquier transacción no autorizada se limitará a una cantidad de 50 EUR y nosotros o, a nuestra petición, el distribuidor le reembolsaremos el dinero de la transacción tan pronto como sea posible, pero a más tardar al final del siguiente Día Hábil posterior al día en que recibimos Su notificación.

18. ¿Pueden bloquear la operación sin mi consentimiento?

Podemos, a nuestra discreción o a petición del distribuidor, negarnos a ejecutar una transacción en los siguientes casos:

- si estamos preocupados por la seguridad de Su tarjeta o cuenta, o sospechamos que Su tarjeta o cuenta se está utilizando de manera no autorizada o fraudulenta;
- si no se ingresan fondos suficientes en Su cuenta de tarjeta de pago Visa en el momento de una transacción para cubrir el monto de la transacción y cualquier tarifa aplicable;
- si hay saldo negativo en Su cuenta;
- si tenemos motivos razonables para creer que no está utilizando la tarjeta o la cuenta de acuerdo con estos Términos y Condiciones;
- si creemos que una transacción es potencialmente sospechosa o ilegal (por ejemplo, si creemos que una transacción se está realizando de manera fraudulenta); o
- debido a errores, fallas (ya sean mecánicas o de otro tipo) o negativa a procesar una transacción por parte de comerciantes, procesadores de pagos o esquemas de pago como Visa.

Si la transacción es rechazada, el distribuidor se lo notificará de inmediato y le informará de los motivos, a menos que la ley aplicable requiera que no se divulgue el motivo del rechazo de la transacción. Puede corregir cualquier información en nuestro poder que pueda habernos llevado a rechazar una transacción poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente del distribuidor.

Una tarjeta digital también puede ser congelada y descongelada temporalmente por usted a través de su cuenta en línea o aplicación móvil. Una tarjeta congelada no se puede utilizar hasta que se descongele. La tarjeta de pago Visa también puede bloquearse y suspenderse permanentemente si ingresa un PIN incorrecto 3 (tres) veces seguidas en un cajero automático o punto de venta.

Nosotros o, a nuestra petición, el distribuidor podemos suspender temporalmente el uso de la tarjeta por razones importantes (trabajos de actualización o mantenimiento, cambio de software, etc.).

19. ¿Puedo cancelar mi cuenta y tarjeta de pago Visa Business?

Usted tiene derecho a cancelar Su cuenta y tarjeta de pago Visa dentro de los 14 días a partir de la fecha de apertura de la cuenta sin penalización alguna. En este caso, el distribuidor reembolsará las tarifas de emisión de la tarjeta pagadas por usted. Si el distribuidor incurre en costos al ordenar la tarjeta en Su nombre, el distribuidor tendrá derecho a deducir una tarifa de cancelación de tarjeta de Su cuenta. También puede cancelar Su tarjeta después de un período de 14 días contactando con el Servicio de Atención al Cliente del distribuidor, a través de la aplicación móvil o el sitio web, en cuyo caso se aplicarán las tarifas establecidas en la tabla "Tarifas y límites" (Sección 33). Si cancela la tarjeta, debe cortarla por la mitad a través del campo de firma, la banda magnética y el chip.

Todas las tarifas y cargos se prorratearán hasta el momento de la terminación del contrato, y cualquier tarifa y cargo pagado por adelantado se reembolsará proporcionalmente. No tendrá derecho a un reembolso del dinero que ya haya gastado en transacciones autorizadas, pendientes o cualquier tarifa por el uso de la tarjeta o cuenta antes de que la tarjeta o cuenta se cancele o caduque.

20. ¿Podría cancelarse mi cuenta de tarjeta de pago Visa Business?

Nosotros o, a nuestra petición, el distribuidor podemos cancelar Su cuenta y rescindir este Acuerdo dándole al menos dos meses de aviso. Posibles razones para la cancelación:

- si este acuerdo o Su tarjeta caducan;
- si incumple una parte importante de este acuerdo, o incumple repetidamente el acuerdo y no resuelve el asunto de manera oportuna;
- si actúa de una manera que sea amenazante o abusiva para nuestro personal o cualquiera de nuestros representantes; o
- si no paga las tarifas o cargos en los que ha incurrido o no paga cualquier saldo negativo en Su tarjeta.

Nosotros o, a nuestra petición, el distribuidor también podemos cancelar inmediatamente Su Tarjeta o bloquear Su cuenta de tarjeta de pago Visa si:

- sospechamos un uso no autorizado o fraudulento de Su tarjeta o cuenta;
- tenemos cualquier otra preocupación de seguridad;
- necesitamos hacerlo para cumplir con la ley;
- si no paga las tarifas o cargos en los que ha incurrido o no paga cualquier saldo negativo en Su tarjeta; o
- existen otras razones para tales acciones bajo la legislación o el Contrato General de Servicios de Pago.

Nosotros o, a nuestra petición, el distribuidor también podemos restringir el acceso a Su tarjeta y/o cuenta si creemos que pueden utilizarse para el lavado de dinero o la financiación del terrorismo, fraude u otros fines delictivos. Si estamos obligados a tomar esta medida, proporcionaremos una explicación (cuando sea posible) de por qué se debe tomar dicha medida, a menos que la ley exija lo contrario.

En tales circunstancias, debe informar al distribuidor de los siguientes pasos a seguir con respecto al saldo de la cuenta. Debe hacerlo dentro de los 3 meses posteriores a la fecha de recepción de nuestro aviso de cierre.

21. ¿Puedo recuperar los fondos que transferí a mi cuenta?

Puede vaciar Su cuenta pagando con los fondos en ella, retirando su saldo de un cajero automático o transfiriendo dinero a otra cuenta. Consulte la tabla "Tarifas y límites" (Sección 33) para conocer las tarifas aplicables.

Alternativamente, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente del distribuidor y solicitar un reembolso de los fondos en Su cuenta, informándoles que Su tarjeta ha sido destruida cortándola. Para tarjetas digitales, no se requiere destrucción física, pero debe asegurarse de que la tarjeta se elimine permanentemente de todos los dispositivos y billeteras. Autorizaremos al distribuidor a transferir los fondos en Su Cuenta de forma gratuita, a menos que:

- Usted esté solicitando el pago antes de la terminación o vencimiento de este acuerdo;
- Usted cancele este acuerdo antes de cualquier fecha de terminación o vencimiento acordada; o
- Usted solicite el pago más de un año después de la fecha de terminación o vencimiento de este acuerdo.

Si se aplica una de estas situaciones, cobraremos tarifas adicionales (consulte la tabla de Tarifas y Límites (Sección 33)). En todos los demás casos, no se aplica ninguna tarifa adicional por el reembolso de dinero electrónico. En caso de reembolso de dinero electrónico, usted paga una comisión regular de Paysera por una transferencia o retiro de dinero, que depende del método de transferencia/retiro de dinero electrónico elegido por usted.

Los fondos en Su Cuenta no serán reembolsados si realiza una solicitud de reembolso más de seis años después de la fecha de terminación o vencimiento de este Acuerdo.

Todos los fondos serán reembolsados en euros a la cuenta bancaria de Su elección. Nosotros y nuestro distribuidor nos reservamos el derecho de requerirle que proporcione prueba de que la cuenta bancaria le pertenece antes de transferir fondos a la cuenta. Para cumplir con nuestras obligaciones legales, nuestro distribuidor puede pedirle que proporcione cierta información, como documentos de identificación personal, antes de cumplir con Su solicitud de reembolso. Si no es posible realizar un reembolso a la cuenta que ha especificado por razones ajenas a nuestro control y al de nuestro distribuidor, se le notificará de inmediato. El distribuidor le pedirá entonces que proporcione una cuenta alternativa o que proporcione información adicional requerida para realizar el reembolso (ejecutar el pago).

La Sección 28 establece las circunstancias en las que no realizamos reembolsos.

22. ¿Está el dinero en mi cuenta de tarjeta de pago Visa Business tan protegido como en mi cuenta bancaria?

La cuenta y la tarjeta vinculada a ella son productos de dinero electrónico y, aunque nuestras actividades son supervisadas por el Banco de Lituania, no están cubiertas por el Fondo de Seguro de Depósitos de la República de Lituania. No existe otro plan de compensación para cubrir pérdidas relacionadas con la cuenta y la tarjeta vinculada. Sin embargo, le aseguramos que todos los fondos recibidos por usted se mantendrán en una cuenta separada para proteger Sus fondos de reclamaciones de nuestros acreedores en caso de nuestra insolvencia.

23. ¿Qué pasa si tengo una queja?

Si no está satisfecho con Su tarjeta o cuenta, o la forma en que se maneja, puede comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente del distribuidor para resolver Su problema. Todas sus quejas serán tratadas de manera rápida y justa.

El distribuidor responderá a cualquier pregunta sobre Su queja por correo electrónico y/o carta certificada. Se proporcionará una respuesta dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de Su queja. Si no es posible responder dentro del plazo, el distribuidor enviará una respuesta provisional y una respuesta final dentro de los 35 días hábiles.

Si usted como consumidor no está satisfecho con la respuesta, puede comunicarse con la institución de resolución de disputas de consumidores – Banco de Lituania completando un formulario de solicitud de formato libre y enviándolo a la dirección en el sitio web de la institución de resolución de disputas de consumidores.

24. ¿Qué pasa si cambio mis datos?

Debe notificar al distribuidor lo antes posible sobre cualquier cambio en Su nombre, dirección, número de teléfono o dirección de correo electrónico. El distribuidor utilizará la información de contacto más reciente que haya proporcionado para contactarlo para asuntos relacionados con la cuenta. Cualquier correo electrónico o SMS que se le envíe se considerará recibido tan pronto como se envíe. El distribuidor no será responsable si la información no le llega porque no ha notificado al distribuidor de un cambio en Sus datos.

25. ¿Cómo se procesan mis datos personales?

Somos el controlador de Sus datos personales que utilizamos para los fines de abrir, administrar y gestionar Su cuenta y proporcionarle servicios de pago. Usted acepta permitirnos acceder, procesar y almacenar cualquier información que proporcione al distribuidor con el fin de permitirnos proporcionarle servicios de pago o realizar este Acuerdo de otra manera. Para obtener más información sobre cómo el distribuidor procesará Sus datos personales, lea nuestra Política de Privacidad. Puede retirar Su consentimiento para el procesamiento de estos datos cerrando Su cuenta.

26. ¿Cambiarán alguna vez estos Términos y Condiciones?

Podemos cambiar estos Términos y Condiciones mediante notificación del distribuidor a usted por correo electrónico u otros medios acordados al menos 2 meses antes del cambio. Se considerará que usted acepta los cambios. Si no está de acuerdo con los cambios, debe notificar al distribuidor antes de que los cambios sean válidos. En este caso, el distribuidor nos informará de Su desacuerdo con los cambios y cerraremos Su cuenta de inmediato. Si elige rescindir Su Cuenta de esta manera, autorizaremos al distribuidor a devolverle cualquier fondo restante en Su Cuenta de forma gratuita.

La última versión de los Términos y Condiciones, así como cualquier aviso de cambios futuros, están siempre disponibles en el sitio web del distribuidor. Debe consultar el sitio web del distribuidor y Su cuenta regularmente para asegurarse de recibir información oportuna sobre los cambios.

27. ¿Cuándo puede interrumpirse el uso de la tarjeta y la cuenta de pago Visa Business?

De vez en cuando, Su capacidad para usar Su tarjeta o cuenta puede verse interrumpida, p. ej., cuando realizamos mantenimiento de sistemas. Si esto sucede, es posible que no pueda:

- usar Su tarjeta para pagar compras u obtener efectivo de cajeros automáticos y/o
- obtener información sobre los fondos disponibles en Su cuenta y/o sobre Sus transacciones recientes.

Además, al igual que con otras tarjetas de pago, nosotros y nuestro distribuidor no podemos garantizar que Su tarjeta sea aceptada por el comerciante o que todas Sus transacciones sean confirmadas. Esto puede deberse a un error del sistema, razones ajenas a nuestro control y al de nuestro distribuidor, requisitos legales o reglamentarios, suspensión, limitación o cierre de Su cuenta o negativa a reemplazarla de acuerdo con estos Términos y Condiciones.

28. ¿Cuál es nuestra responsabilidad?

Si nosotros y/o nuestro distribuidor deducimos incorrectamente fondos de Su Cuenta, nosotros o, a nuestra petición, el distribuidor estaremos obligados a reembolsar los fondos. Si posteriormente se determina que el monto reembolsado se dedujo correctamente, nosotros o, a nuestra petición, nuestro distribuidor podemos deducir el monto del saldo de Su cuenta, junto con una comisión. Si no tiene fondos suficientes en Su cuenta, debe reembolsar inmediatamente la cantidad especificada por el distribuidor a petición.

Si ocurren transacciones no autorizadas después de que haya notificado al distribuidor la pérdida, robo, daño o uso no autorizado de Su tarjeta o cuenta, y no ha actuado de mala fe y no ha incumplido estos Términos y Condiciones, la responsabilidad recaerá sobre nosotros.

Nosotros y nuestro distribuidor no seremos responsables:

- en cualquier caso en que un comerciante se niegue a aceptar Su tarjeta;
- por cualquier interrupción, perturbación o deterioro de los servicios por nuestra parte, de nuestro distribuidor o de cualquier tercero que nosotros y nuestro distribuidor utilicemos en el cumplimiento de nuestras obligaciones;
- por negarnos a autorizar una transacción;

- por cancelar o suspender el uso de Su tarjeta o cuenta;
- por cualquier pérdida derivada de su incapacidad para usar Su tarjeta o acceder a su cuenta debido a interrupciones;
- por cualquier pérdida o daño directo o indirecto que pueda sufrir, incluida la pérdida de ingresos, reputación, oportunidad o ahorros anticipados, como resultado del uso o la incapacidad de usar Su tarjeta, aplicación móvil, sitio web o cuenta, en su totalidad o en parte, o como resultado de que Su tarjeta o cuenta sea utilizada por cualquier tercero (excepto cuando la ley exija lo contrario);
- por la calidad, seguridad, legalidad o cualquier otro aspecto de cualquier bien o servicio comprado con Su tarjeta; y
- cualquier circunstancia inusual e imprevista fuera del control de nosotros y de nuestro distribuidor, como quiera que ocurra.

Al proporcionar servicios de SMS, el distribuidor no será responsable de los mensajes perdidos, retrasados o no entregados, ni el distribuidor será responsable de ningún problema técnico, informático, de Internet, telefónico, de cable, electrónico, de software, de hardware, de transmisión, de conexión, de sitio web u otros problemas de acceso que puedan interferir con el uso de los servicios de SMS.

Nada en estos Términos y Condiciones operará para excluir la responsabilidad por muerte o lesiones personales debidas a negligencia, fraude o tergiversación fraudulenta o por cualquier responsabilidad legal que no pueda ser excluida o modificada por acuerdo entre las partes.

29. ¿Qué tarifas se me aplican (además de las de la Sección 33)?

El distribuidor puede aplicar tarifas por costos razonables incurridos para suspender Su uso de la tarjeta o cuenta y para recuperar cualquier cantidad adeudada en relación con Su actividad, si usted:

- usa Su tarjeta o cuenta de manera fraudulenta;
- no usa Su tarjeta o cuenta de acuerdo con estos Términos y Condiciones; o
- ha sido gravemente negligente, por ejemplo, al no mantener segura su tarjeta o PIN o al no notificar al distribuidor sin demora después de que su tarjeta se pierda, sea robada o sea utilizada por otra persona o cuando Su cuenta haya sido comprometida.

En tales circunstancias, los fondos de la transacción no serán reembolsados y nosotros o, a nuestra petición, el distribuidor tendremos derecho a deducir de Su cuenta los costos razonables incurridos para suspender Su uso de la tarjeta o la cuenta de la tarjeta de pago Visa y para recuperar cualquier cantidad pagadera en relación con Su actividad.

Si no utilizó su tarjeta o cuenta para actividades ilegales, no fue negligente y siguió estos Términos y Condiciones, la cantidad máxima que puede ser responsable de pagar por una transacción no autorizada resultante de una tarjeta o datos perdidos o robados antes de que haya notificado al distribuidor es de 50 EUR.

Además, nosotros o, a nuestra petición, el distribuidor podemos cobrar tarifas adicionales si tenemos que procesar manualmente un pago o corregir un error causado por su culpa o inacción.

30. ¿Se me permite dar acceso a terceros proveedores?

Puede permitir que Terceros Proveedores (TPP) regulados (incluidos los Proveedores de Servicios de Información de Cuentas (AISP) y los proveedores de servicios de iniciación de pagos (PISP)) accedan a Su cuenta de tarjeta de pago Visa para realizar pagos, obtener saldos de cuentas u obtener información sobre transacciones anteriores.

Antes de dar acceso a un TPP, debe:

(a) asegurarse de que el TPP esté autorizado y tenga los permisos regulatorios correctos; (b) verificar a qué nivel de acceso está consintiendo, cómo se utilizará Su cuenta y en qué medida se compartirán Sus datos con terceros; y (c) familiarizarse con Sus obligaciones y derechos bajo el acuerdo de TPP, en particular Su derecho a retirar el consentimiento para acceder a Su cuenta.

Podemos negarnos a permitir que un TPP acceda a Su cuenta cuando el distribuidor esté preocupado por el acceso fraudulento o no autorizado.

Nosotros y nuestro distribuidor no somos parte de, y no somos responsables de, ningún acuerdo entre usted y un TPP. Sujeto a cualquier derecho que pueda tener a un reembolso bajo estos Términos y Condiciones, nosotros y nuestro distribuidor no somos responsables de:

(a) cualquier pérdida, sea cual sea, como resultado del uso de un TPP y la celebración de un acuerdo de TPP; y (b) cualquier acción que tome el TPP en relación con la suspensión o terminación de Su uso de su servicio o por cualquier pérdida resultante.

31. ¿Puedo ceder mis derechos u obligaciones bajo estos Términos y Condiciones?

Usted no puede ceder ninguno de Sus derechos u obligaciones bajo estos Términos y Condiciones a ninguna otra persona sin nuestro consentimiento previo por escrito o el de nuestro distribuidor. Nosotros y nuestro distribuidor podemos ceder el beneficio y la carga de estos Términos y Condiciones a cualquier otra persona en cualquier momento dándole un aviso de dos meses. Si lo hacemos, Sus derechos no se verán afectados.

32. Ley aplicable

Estos Términos y Condiciones se interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Lituania y estarán sujetos a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de la República de Lituania.

33. ¿Cuáles son las tarifas y límites?

Las tarifas y límites están siempre disponibles en el sitio web del distribuidor.

34. ¿Cómo están protegidos mis fondos?

Tenga en cuenta que la tarjeta de pago Visa Business y la cuenta son productos de dinero electrónico y, aunque nuestras actividades son supervisadas por el Banco de Lituania, no están cubiertas por el Fondo de Seguro de Depósitos de la República de Lituania. Sin embargo, nos aseguramos de que todos los fondos recibidos por usted se mantengan en una cuenta separada para que, en el improbable caso de insolvencia de "Finansinės paslaugos "Contis", UAB, Sus fondos estén protegidos contra reclamaciones de nuestros acreedores.

Términos y condiciones de la cuenta de la tarjeta de pago Visa (válido hasta 01.08.2023)

Términos y condiciones de la cuenta de la tarjeta de pago Visa (válido hasta 22.12.2025)