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 del 1 de enero de 2027. Hasta el 1 de enero de 2027, el Acuerdo general de servicios de pago sigue aplicándose a los clientes que lo aceptaron.

Contrato de Servicios de Pago para Clientes Privados

El presente Contrato de Servicios de Pago para Clientes Privados (el Contrato de Servicios de Pago) es un Anexo del Contrato General para Clientes Privados (el Contrato General). El presente Contrato de Servicios de Pago y sus términos se le aplican únicamente después de que usted los haya aceptado expresamente. Al aceptarlos, usted queda vinculado por sus términos. El Contrato General se aplica a todas las cuestiones que no estén específicamente reguladas 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 los términos del presente Contrato de Servicios de Pago.

1. Disposiciones generales

1.1. Objeto del presente Contrato de Servicios de Pago: el presente Contrato de Servicios de Pago establece los principales términos 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 estos términos antes de aceptarlos. El presente Contrato de Servicios de Pago y sus Anexos explican los riesgos específicos que pueden surgir y proporcionan pautas para el uso seguro del Sistema.

1.3. Los Anexos del presente Contrato de Servicios de Pago son acuerdos que regulan su uso de servicios específicos. Los términos de estos Anexos son disposiciones especiales que prevalecen sobre los términos 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 verificaciones o documentos adicionales para un nuevo servicio, dicho servicio solo se activará después de que usted haya completado todos los pasos requeridos.

1.4. Conceptos básicos del Contrato de Servicios de Pago:

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.

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.

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

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

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

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

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

Orden de Pago – una instrucción suya (como Ordenante) o del Beneficiario al Socio para ejecutar una Transacción de Pago.

Servicio de Pago – servicios que le permiten ingresar y retirar efectivo de su cuenta de pago 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, el envío de dinero y los servicios de iniciación de pago.

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

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

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.

Paysera – se refiere al Socio de la Red Paysera específico que le presta los Servicios de Pago regulados en virtud del presente Contrato de Servicios de Pago. Su Socio específico se determina en función de su país de residencia 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.

Cuenta Paysera – una cuenta abierta a su nombre en el Sistema para pagos y otras Transacciones de Pago, que usted solo puede utilizar para Transacciones de Pago una vez verificada su identidad.

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.

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

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

Extracto – un documento elaborado y proporcionado por el Socio que enumera las Transacciones de Pago ejecutadas durante un período específico.

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 tiene (como un teléfono o un token) y algo que usted es (como una huella dactilar).

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

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 VoP.

2. Identificación del Cliente

2.1. Cuando usted se registra en el Sistema, se le crea un Perfil. Se le abre una Cuenta Paysera una vez que usted haya aceptado el presente Contrato de Servicios de Pago y realizado el procedimiento de identificación del Cliente. Esta cuenta funciona de conformidad con los Artículos 4 y 5 del presente Contrato de Servicios de Pago.

2.2. Para que el Socio inicie o continúe la prestación de Servicios de Pago, usted debe completar y confirmar su Perfil y el cuestionario KYC, y realizar el procedimiento de identificación del Cliente conforme a lo exigido por el presente Contrato de Servicios de Pago o por 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 correctamente. El Socio le indicará qué 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. Los términos, 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 todos o parte de 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 gastos relacionados con la preparación y la 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 usted no pueda completar un procedimiento de identificación estándar (por ejemplo, una videollamada) por razones objetivas, como una discapacidad acreditada, o debido a otros obstáculos

importantes, deberá 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 obtención ilícita de fondos o de uso de la cuenta por terceros. Todos los gastos relacionados con la identificación alternativa correrán a su cargo.

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

3.1. Los precios y los términos 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 después de su publicación, aunque usted no haya sido informado personalmente, salvo que el cambio de precios se rija de otro modo conforme al 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 de esta deducción en el informe de comisiones de ese período;

3.3.3. la Comisión correspondiente a la transacción se le muestra antes de que usted la complete, salvo que las normas de ese Instrumento de Pago o Servicio específico establezcan lo contrario.

3.4. Usted confirma que ha revisado detenidamente los Precios y los Términos de las Transferencias de Pago y de otros servicios que le son aplicables.

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

3.6. La Comisión debe pagarse en la divisa especificada 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 tiene suficiente 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 según el orden alfabético de los códigos de las divisas.

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 hayan 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 de vigencia de cualquier contrato anterior al que sustituya el presente Contrato de Servicios de Pago), cuando usted desista del presente Contrato de Servicios de Pago o del Contrato General en virtud de la Cláusula 7.8 del Contrato General, o cuando usted rescinda el presente Contrato de Servicios de Pago o el Contrato General por no estar de acuerdo con las modificaciones conforme a la Cláusula 6.3 del Contrato General o con la transferencia de su Cuenta Paysera conforme a 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 ley imperativa disponga que el reembolso de los fondos debe ser gratuito en el caso concreto.

4. Apertura de una Cuenta Paysera, métodos de mantenimiento de los fondos y condiciones para el ingreso, la transferencia y la retirada de fondos

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

4.2. La Cuenta Paysera le permite ingresar, transferir y mantener fondos destinados a transferencias, realizar pagos locales e internacionales, recibir dinero, pagar bienes y servicios y realizar otras transacciones relacionadas con las transferencias de dinero.

4.3. Dependiendo de la licencia del Socio de la Red Paysera que le registró, 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 transfiere o ingresa fondos en su Cuenta. Cuando el Socio recibe sus fondos, los abona en su Cuenta, emitiendo Dinero Electrónico por el mismo valor. Este Dinero Electrónico le pertenece y se mantiene de conformidad con los requisitos legales.

4.3.2. Como fondos cuyo valor corresponde al importe de dinero que usted ingresó, recibió o transfirió.

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 ingreso 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 ingresó o transfirió.

4.6. Los fondos mantenidos en su Cuenta, excepto el 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 conforme a un Anexo independiente. El Dinero Electrónico no es un depósito, y el Socio no paga intereses ni proporciona ningún otro beneficio por mantenerlo.

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 por su valor nominal en cualquier momento, a solicitud suya, 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 indique (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 de 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 previsto en la Cláusula 3.8 del presente Contrato de Servicios de Pago, no se cobra ninguna comisión adicional por la retirada (reembolso) de fondos. Usted pagará la Comisión estándar por la transferencia de pago o el pago, 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 indique 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).

4.13. Si el Socio no puede reembolsarle el dinero por razones ajenas a su control, el Socio se lo notificará de inmediato. En tal caso, usted deberá indicar otra cuenta o proporcionar 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 mantener 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, usted debe realizar 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 o no completa la identificación requerida, el Socio podrá (pero no estará obligado a) reembolsar su Dinero Electrónico mediante el método disponible en ese momento.

5. Uso de la Cuenta Paysera

5.1. Usted puede gestionar su Cuenta Paysera en línea iniciando sesión en su Perfil con su 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 la introducción de un código de un solo uso enviado por SMS o el uso de 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 inicie sesión en su Perfil;

5.2.2. cuando cambie su Contraseña;

5.2.3. cuando cambie la dirección de correo electrónico de su Perfil;

5.2.4. cuando cambie 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 sea obligatoria la Autenticación Reforzada del Cliente;

5.2.6. cuando inicie sesión desde un dispositivo después de haber cerrado sesión previamente;

5.2.7. cuando confirme su número de teléfono.

5.3. Usted debe adoptar todas las medidas de seguridad posibles, incluida la comprobación de que se encuentra en el sitio web oficial bank.paysera.com o en la Aplicación Paysera oficial, y el uso correcto del código de seguridad de un solo uso o de 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 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 estén prohibidas las transferencias);

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

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

5.6. El cambio de divisa se basa en el tipo de cambio del Socio en el momento de la conversión. Los tipos de cambio, así como cualesquiera condiciones o límites específicos de las operaciones de cambio de divisa, se actualizan y publican constantemente en el sitio web del Socio y se aplican de inmediato 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 notificándoselo con 30 días naturales de antelación, sin rescindir el Contrato General ni cerrar su Perfil. Si una Cuenta inactiva tiene fondos, el Socio podrá cerrar esa Cuenta concreta tras notificárselo 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 podrá empezar a cobrar la Comisión por el 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 a su Cuenta Paysera o desde ella. Dichas comisiones las determinan terceros, escapan al 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 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 entidad remitente, mientras que usted sigue siendo el Ordenante. El Beneficiario recibirá con la transferencia la siguiente información, en función de las posibilidades técnicas:

5.11.1. información detallada sobre usted (el Ordenante) en el campo del ordenante principal, 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 ejecute transferencias de pago, el procedimiento de verificación de los datos del Beneficiario (Identificador Único y nombre) se rige por la sección 6 del presente Contrato de Servicios de Pago («Verificación del Beneficiario (VoP)»). Usted confirma que ha leído estas normas y asume la plena responsabilidad por cualquier decisión que adopte basándose en los resultados de la VoP.

5.13. Usted debe presentar una 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 la comisión por esta corrección indicada en el Sistema.

5.15. Si el Socio recibe fondos pero no puede acreditarlos en la cuenta del Beneficiario (por ejemplo, la cuenta está cerrada o el IBAN no existe), el Socio devolverá el importe íntegro al ordenante sin demora y, en cualquier caso, en un plazo de dos Días Hábiles. Esta devolución es gratuita, no depende del acuerdo del Beneficiario ni de una solicitud de usted, y las Cláusulas 5.16 – 5.18 no la retrasan. Dentro de los plazos establecidos en la Cláusula 9.4, usted puede cancelar gratuitamente una Orden de Pago que haya presentado. Una vez vencidos dichos plazos, el Socio podrá aceptar cancelar una Orden de Pago que usted haya presentado con un error y devolver los fondos únicamente previa solicitud por escrito de usted y con el acuerdo del Beneficiario (si se le puede identificar); en tal caso, se aplicarán las comisiones de cancelación indicadas en el Sistema.

5.16. Si el Socio recibe una Orden de Pago pero no puede acreditar los fondos debido a errores o a falta de información, 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. Estas pueden incluir:

5.16.1. Ponerse en contacto con el Ordenante para obtener 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 del Ordenante la información correcta.

5.16.3. Si los métodos anteriores no dan resultado, el Socio podrá 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 la cuenta del Ordenante y el coste sea razonable.

5.17. En todos los casos enumerados en la Cláusula 5.16, la comisión de ajuste de la orden de pago especificada en el Sistema se deduce del importe transferido antes de que se acredite 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 proporcionen la información necesaria. A continuación, los fondos podrán acreditarse (tras deducir la comisión de ajuste) o devolverse al Ordenante previa solicitud por escrito (tras deducir la comisión de devolución).

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

5.19.1. Si usted advierte que se ha acreditado dinero en su Cuenta o se ha debitado dinero de ella por error, debe notificarlo inmediatamente al Socio. 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 acreditado por error sin una orden por separado de usted. 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 debitar 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 debitar 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 impugnada 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 facilitados por el PSP del ordenante) para considerar que los fondos ingresaron en 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 debitar el importe impugnado y/o retenerlo sin solicitar de nuevo su consentimiento.

5.19.4. Responsabilidad. Si posteriormente se determina que la decisión de debitar fondos conforme a la Cláusula 5.19.2 se adoptó sin fundamento válido, o si surgen nuevas circunstancias que demuestran la legitimidad de la transacción, el Socio se compromete a: (a) Reintegrar inmediatamente en su Cuenta el importe debitado sin fundamento; (b) Indemnizarle por las pérdidas directas sufridas como consecuencia de la decisión infundada de debitar fondos, salvo en los casos en que dicha decisión se haya adoptado debido a información falsa facilitada por usted o a actuaciones deshonestas de usted.

5.20. Usted puede modificar 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 los menores de edad o 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 y el historial de transacciones de su Cuenta 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 ningún fin ilegal, 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, tras aceptar su Anexo específico;

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

5.23.4. por otros medios que ofrezca el Socio, tras aceptar usted sus condiciones de uso.

5.24. Sus confirmaciones, órdenes, solicitudes y demás acciones realizadas iniciando sesión en su Cuenta Paysera se consideran 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 presentarla, 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 se haya iniciado su ejecución. Puede consultar 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 se autoriza en el momento en que el Beneficiario introduce la contraseña y no puede cancelarse a partir de entonces. Usted es responsable de comunicar la contraseña al Beneficiario de forma segura.

5.25.4. Usted puede fijar una fecha de pago futura para una Orden de Pago, con una antelación máxima de 2 años. La orden se ejecutará ese día si 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 dentro de los plazos habituales.

5.25.5. Si una Orden de Pago se rellena incorrectamente, no se ejecutará. No obstante, en casos excepcionales, el Socio podrá, 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 dispone de fondos suficientes pero en otra divisa, la transferencia no se ejecutará hasta que usted convierta los fondos, salvo que tenga activada una función de cambio de divisa automática o el pago se destine a 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 dicho servicio.

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

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 resultado le indicará si el nombre del Beneficiario que usted ha introducido coincide totalmente, coincide parcialmente (por ejemplo, difiere en unas pocas letras) o no coincide con el nombre asociado al número de cuenta. En caso de 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, usted 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 al beneficiario equivocado, no tendrá ninguna base legal para reclamar un reembolso al Socio. Usted deberá resolver cualquier problema directamente con el beneficiario real.

6.3. Cuando usted inicie una transferencia a través de la Aplicación Paysera utilizando un número de teléfono, el Socio le mostrará el nombre del Beneficiario y el número de cuenta 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 usted confirma, la transacción queda autorizada y usted asume todo el riesgo de transferir fondos a la persona equivocada.

6.4. Cuando usted crea un acuerdo de pago recurrente, tendrá una única oportunidad de verificar el nombre del Beneficiario mediante el procedimiento de VoP. Al confirmar el acuerdo, usted 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), corresponde al PISP verificar los datos del Beneficiario e informarle a usted de los resultados. El Socio no es responsable de la forma en que el PISP lo haga y no realiza una segunda verificación. Cuando usted confirma un pago a través de un PISP, también confirma que los datos del Beneficiario son exactos.

6.6. Usted deberá utilizar el servicio 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 realizar 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 dicho proveedor indica coincide parcialmente con el de usted, el Socio le revelará a dicho proveedor su nombre y apellidos correctos, para que este pueda mostrárselos a su cliente. En todos los demás casos, el Socio no revelará sus datos.

6.8. Si usted no es un Usuario, al presentar varias Órdenes de Pago como un lote, usted tiene derecho a indicar al Socio que no aplique la VoP a la totalidad o a una parte del lote, 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 al beneficiario equivocado. Al elegir esta opción, usted renuncia a cualquier derecho a alegar que un pago se ejecutó incorrectamente cuando se haya ejecutado conforme al Identificador Único que usted proporcionó.

6.10. En ningún caso el Socio será responsable de las pérdidas en que usted incurra si continúa con un pago después de que el Socio le haya notificado una falta de coincidencia total o parcial en los datos del Beneficiario. En tales casos, se considera que usted ha asumido todos los riesgos y que el Socio ha cumplido 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 acreditan en una cuenta cuyos datos del titular no coinciden con la información que usted proporcionó, o cuando no se prestó 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 por razones técnicas ajenas al control del Socio y usted, tras haber sido informado, continuó con el pago;

6.11.3. cuando el pago se inició 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 en el que aún 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 se encuentra fuera del Espacio Económico Europeo.

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

7. Ingreso y retirada de efectivo

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

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

7.3. Usted deberá contar personalmente el efectivo antes de ingresarlo o inmediatamente después de retirarlo. Deberá plantear cualquier incidencia relativa al importe o a la calidad de los billetes de inmediato, en el momento de la operación.

7.4. Después de ingresar efectivo, usted podrá utilizar el Dinero Electrónico inmediatamente después de que el Socio lo reciba.

8. Recepción de la Orden de Pago, requisitos aplicados a la Orden de Pago y rechazo de la ejecución de la Orden de Pago

8.1. Una Orden de Pago suya 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 de inmediato (normalmente en unos minutos), independientemente del horario comercial del Socio, salvo que la transacción se suspenda por motivos legales.

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

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 ha sido presentada por usted o por su representante, tiene derecho a solicitar una confirmación adicional a cargo de usted. En estos casos, el Socio actúa para proteger los intereses de usted y los del Socio, y no es responsable de ninguna pérdida derivada del rechazo.

8.7. Usted deberá asegurarse de disponer en su Cuenta de una cantidad de dinero suficiente en la divisa correspondiente para que se ejecute la Orden de Pago.

8.8. Antes de ejecutar una Orden de Pago, el Socio tiene derecho a exigirle que presente documentos que acrediten el origen lícito 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 recurrir a terceros para ejecutar su Orden de Pago si ello redunda en interés de usted. Si interviene otra entidad financiera y esta suspende su pago, el Socio no es responsable de las actuaciones de dicha entidad, 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 otros motivos ajenos al control del Socio.

8.10. Si el Socio se niega a ejecutar su Orden de Pago, se lo notificará de inmediato, salvo 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 inmovilizados, su derecho a disponer de los fondos está restringido legalmente o sus transacciones están suspendidas por ley.

8.12. Si el dinero de una Orden de Pago se devuelve por motivos ajenos al control del Socio (por ejemplo, datos incorrectos o cuenta del beneficiario cerrada), el importe devuelto se acreditará en su Cuenta. Las comisiones que usted haya pagado 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 dicha opción está disponible. Si usted 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 la legislación y la normativa 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, los requerimientos 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 solo se considera autorizada si usted (el Ordenante) otorga su Consentimiento. Usted puede otorgar el Consentimiento en la forma que especifique el Socio, por ejemplo, por escrito o mediante una firma electrónica, una contraseña u otro método de verificación de la 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 fuerza jurídica que un documento en papel firmado y puede utilizarse como prueba en cualquier disputa. Usted no puede impugnar una transacción que haya sido autorizada con su Consentimiento, salvo cuando la legislación aplicable le conceda el derecho a un reembolso.

9.2. Usted deberá otorgar su Consentimiento antes de que se ejecute la transacción, salvo que el Socio haya acordado que pueda otorgarlo con posterioridad.

9.3. Usted acepta que, cuando el Socio ejecute 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 puede cancelarse después de que el Socio la haya recibido, salvo en los casos que se describen a continuación.

9.4.2. Si una transacción fue iniciada por un Beneficiario o a través de él (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 otorgado 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 vez vencidos los plazos anteriores, una Orden de Pago solo puede cancelarse si usted y el Socio así lo acuerdan. Si la transacción fue iniciada por un Beneficiario, también se requiere su consentimiento.

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 a la reserva del importe específico. El Socio liberará la reserva tan pronto como conozca el importe exacto de la transacción.

9.5. El Socio acreditará y debitará fondos basándose en el Identificador Único (por ejemplo, el IBAN) que usted proporcione en la Orden de Pago. Además de la Verificación del Beneficiario descrita en la sección 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 ejecutado correctamente.

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 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, corresponde a dicho proveedor acreditar los fondos en la cuenta del Beneficiario.

9.9. El Consentimiento (autorización) para ejecutar una Transacción de Pago se otorga según el 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 de cualquiera de estas formas utilizando sus credenciales de seguridad personalizadas, usted otorga al Socio un Consentimiento claro e inequívoco para ejecutar la Transacción de Pago y asume la responsabilidad de todas las transacciones autorizadas de este modo.

9.10. Si una Transacción de Pago iniciada por un Beneficiario o a través de él (por ejemplo, un pago con tarjeta) fue autorizada y ejecutada, usted puede solicitar al Socio, en cualquier momento dentro de un plazo de 8 semanas a partir de la fecha en que se debitaron los fondos, el reembolso de su importe íntegro si se cumplen las dos condiciones siguientes: (a) el importe exacto no se especificó cuando usted autorizó la transacción; y (b) el importe era superior al que usted podía esperar razonablemente, teniendo en cuenta sus gastos anteriores, el presente Contrato de Servicios de Pago y las circunstancias del caso. Una diferencia derivada del cambio de divisa al tipo de cambio acordado no constituye un motivo de reembolso. El Socio podrá pedirle que facilite información que demuestre que se cumplen estas condiciones. En un plazo de 10 Días Hábiles a partir de la recepción de su solicitud, el Socio reembolsará el importe íntegro o le explicará por qué lo deniega y cómo puede presentar una reclamación (Cláusula 14.10). En el caso de un adeudo directo SEPA, usted tiene un derecho incondicional al reembolso si lo solicita dentro de las mismas 8 semanas.

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 la legislación relativa 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 cumplen 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 comerciar ilegalmente con acciones, divisas (Forex), opciones u otros artículos prohibidos, como tabaco ilegal, alcohol, medicamentos con receta, armas o estupefacientes;

10.1.5. utilizar los servicios del Socio para pagos relacionados con monedas virtuales no reguladas o no supervisadas. Esto incluye su compra, venta o gestión, así como la realización o recepción de transferencias desde plataformas de cambio de moneda virtual, salvo en la medida permitida por 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 expedida por 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 expedida por 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 divisa sistemático o comercial, incluido el cambio de divisa realizado en nombre de terceros, entre terceros o en beneficio de terceros.

10.2. Los términos y condiciones específicos de los servicios relacionados con monedas virtuales y criptoactivos (incluidos los regulados por el Reglamento (UE) 2023/1114 - MiCA) se establecen en un Anexo sobre Criptoactivos independiente.

11. Suspensión de los Servicios

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

11.1.1. suspender una o varias Transferencias de Pago;

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

11.1.3. limitar su acceso a su Perfil;

11.1.4. retener sus fondos que sean objeto 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 al remitente original los fondos retenidos de su Cuenta.

11.2. El Socio solo podrá aplicar las medidas previstas en las Cláusulas 11.1.1 – 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 suscitan sospechas de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo, o pueden perjudicar 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 servicios puede 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 se ha perdido, o si el Socio sospecha que sus datos de seguridad personalizados se han visto comprometidos o que se está utilizando para actividades ilegales;

11.2.7. si el Socio recibe información fundamentada sobre su fallecimiento o su quiebra;

11.2.8. en los casos previstos por la ley;

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

11.3. La medida prevista en la Cláusula 11.1.7 (devolución de los fondos al remitente) se aplica si el Socio sospecha razonablemente que usted está implicado en un fraude. En este caso, el Socio retendrá los fondos en su cuenta. Si usted no realiza las acciones solicitadas (como una identificación adicional) o no proporciona una explicación razonable dentro del plazo indicado, el Socio podrá devolver los fondos al remitente original. Lo mismo se aplica si las autoridades encargadas de la aplicación de la ley ordenan al Socio que lo haga.

11.4. El Socio le informará sin demora indebida de 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, de la posibilidad de recuperar su dinero, salvo que facilitar esta información comprometa la seguridad o esté prohibido por la ley. Si el Socio bloquea su Instrumento de Pago, el Socio le informará del bloqueo y de sus motivos, cuando sea posible antes del bloqueo y, a más tardar, inmediatamente después, salvo 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, el Socio tiene derecho a suspender sus servicios, parcial o totalmente, sin previo aviso, durante 30 días naturales. El Socio podrá prorrogar este plazo indefinidamente hasta que se disipe la sospecha.

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

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

11.8. El Socio podrá bloquear su Cuenta o su Instrumento de Pago a petición suya si usted informa al Socio de que se ha perdido, ha sido robado o se está utilizando de forma ilegal. El Socio tiene derecho a solicitar la confirmación por escrito de una solicitud verbal. El Socio solo lo desbloqueará tras recibir su solicitud por escrito o completar otros procedimientos de identificación, salvo que el presente Contrato de Servicios de Pago disponga 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 como consecuencia de la suspensión de los servicios o del bloqueo de su Cuenta o de su Instrumento de Pago, si el Socio ha actuado de conformidad 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 se rescinda el presente Contrato de Servicios de Pago o se cierre la Cuenta y usted no haya indicado otra cuenta a la que deban transferirse sus fondos, o la devolución no sea posible por razones ajenas al control del Socio (incluidas las decisiones AML/KYC), el Socio tiene derecho a transferir los fondos restantes a la cuenta interna (técnica/de tránsito) del Socio y a mantenerlos en ella de conformidad con la Cláusula 4.13 del presente Contrato de Servicios de Pago.

11.12. Al recibir información fundamentada sobre su fallecimiento o incapacidad, el Socio tiene derecho a suspender el acceso a la Cuenta y a retener los fondos hasta que una persona legitimada conforme a la legislación aplicable (por ejemplo, un heredero o un representante designado judicialmente) presente documentos que acrediten su derecho sobre los fondos. A continuación, los fondos se abonan o se 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 (denegar) 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 da 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 usted 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 separado, además del presente Contrato de Servicios de Pago.

12.3. Las Transferencias de Cuenta en los casos especificados en las Cláusulas 12.1 – 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 otras características de seguridad personalizadas de sus Instrumentos de Pago. Usted no debe revelarlas a terceros y debe impedir que otras personas utilicen los servicios en su nombre. Si usted 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 usted pierde sus Contraseñas o su Instrumento de Pago, o si estos quedan expuestos a otras personas sin culpa suya ni del Socio, o si surge una amenaza real para la seguridad de su Cuenta, usted 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 informa al Socio.

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, así como 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 divulgación y de todas las operaciones realizadas después de su uso. El Socio recomienda memorizar las Contraseñas y no anotarlas en lugares donde otras personas puedan verlas.

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

13.6. Con su consentimiento, sus datos también podrán compartirse con proveedores de servicios de iniciación de pago o proveedores de servicios de información sobre cuentas. El Socio podrá denegar a dicho proveedor el 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 denegación y de sus motivos, salvo que ello 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, salvo 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. cualquier cantidad de dinero debitada o transferida desde su Cuenta, ni de 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 no realizadas por bancos, sistemas de facturación u otros terceros, salvo cuando el Socio sea responsable en virtud de la Cláusula 14.11 o de la legislación aplicable.

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

14.3. Si un Usuario alega que una transacción no fue autorizada o se ejecutó de forma incorrecta, corresponde al Socio demostrar que fue autenticada, registrada con exactitud y que no se vio afectada por un fallo técnico.

14.4. Un Usuario puede ser responsable de pérdidas de hasta 50 EUR (o su equivalente en otra divisa) derivadas de transacciones no autorizadas si estas se debieron a un Instrumento de Pago perdido o robado o a su apropiación indebida.

14.5. Si usted no es un Usuario, usted es responsable de todas las pérdidas derivadas de los motivos especificados en la Cláusula 14.4.

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 intencionadamente, 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 en 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 una vez que lo reciba.

14.7. Una vez que usted notifique al Socio que bloquee un Instrumento de Pago, el Socio será responsable de las pérdidas derivadas de su uso, salvo que usted haya actuado de forma fraudulenta. Esta cláusula solo se aplica a los Usuarios.

14.8. Si el Socio no le ofrece un medio para notificar inmediatamente la pérdida, el robo o la apropiación indebida de un Instrumento de Pago, o si el Socio no exige la Autenticación Reforzada del Cliente, el Socio será responsable de las pérdidas derivadas de su uso no autorizado, salvo que usted haya actuado de forma fraudulenta. Esta cláusula solo se aplica a los Usuarios.

14.9. Usted debe comprobar la información de sus transacciones al menos una vez al mes y notificar al Socio cualquier transacción no autorizada o ejecutada de forma incorrecta, o cualquier otro error en su Extracto. Si usted es un Usuario, debe notificarlo al Socio en un plazo de 13 meses a partir de la fecha de débito. Si usted no es un Usuario, debe notificarlo al Socio en un plazo de 60 días naturales a partir de la fecha de la transacción. Si usted no lo notifica al Socio dentro del plazo aplicable, se considerará que ha aceptado las transacciones. Usted debe facilitar al Socio toda la información sobre accesos ilegales u otras acciones ilegales y adoptar todas las medidas razonables para ayudar en la investigación del Socio.

14.10. Si usted no está satisfecho con la decisión del Socio, tiene derecho a recurrir a otras vías legales, entre ellas:

14.10.1. presentar una reclamación ante la autoridad de supervisión conforme a sus procedimientos;

14.10.2. si usted es un consumidor y su reclamación ante el Socio no ha resuelto la disputa, someterla a resolución extrajudicial de la siguiente manera; cada subpunto se aplica únicamente si el Socio mencionado en él le proporciona su Cuenta Paysera, y ninguno de ellos limita su derecho a acudir a los tribunales o a recurrir a la mediación:

14.10.2.1. Paysera LT, UAB: usted puede solicitar al Banco de Lituania que resuelva la disputa de consumo por vía extrajudicial. Puede dirigirse a él por escrito o por vía electrónica, en el plazo de un año a partir de la presentación de su reclamación al Socio, a través de su sistema electrónico de resolución de disputas o por correo postal a Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Lituania. Encontrará más información en www.lb.lt.

14.10.2.2. Paysera Albania SH.P.K.: usted puede someter la disputa a la unidad del Banco de Albania responsable de la resolución alternativa de disputas (ADR) conforme a los artículos 92 y 93 de la Ley n.º 55/2020 sobre Servicios de Pago. Puede dirigirse a ella a través del Banco de Albania, Sheshi «Skënderbej» Nr. 1, Tirana, Albania. La información sobre cómo acceder a los procedimientos de ADR está disponible en www.bankofalbania.org.

14.10.2.3. Paysera Kosova SH.P.K.: una vez que usted haya utilizado las vías de recurso ordinarias (una reclamación ante el Socio y una reclamación ante el Banco Central de la República de Kosovo), usted y el Socio podrán acordar resolver la disputa mediante mediación conforme a la Ley n.º 06/L-009 sobre Mediación, con un

mediador inscrito en el registro de mediadores autorizados por el Ministerio de Justicia de la República de Kosovo. La mediación es voluntaria. La información sobre la mediación y el registro de mediadores está disponible en md.rks-gov.net.

14.11. Responsabilidad por la ejecución de las Transacciones de Pago:

14.11.1. Cuando usted mismo presente una Orden de Pago, el Socio será responsable ante usted de su correcta ejecución hasta que el proveedor de servicios de pago del Beneficiario reciba el importe. Si dicha Transacción de Pago no se ejecuta o se ejecuta de forma incorrecta, el Socio le reembolsará sin demora su importe y restablecerá el saldo de su Cuenta Paysera al que habría tenido de no haberse realizado dicha transacción. Si se ejecuta con retraso, el Socio, a petición de usted, solicitará al proveedor de servicios de pago del Beneficiario que acredite el importe al Beneficiario como si se hubiera ejecutado a tiempo.

14.11.2. Si una Transacción de Pago iniciada por un Beneficiario o a través de él se debita de su Cuenta Paysera y no se ejecuta o se ejecuta de forma incorrecta, el Socio le reembolsará sin demora su importe y restablecerá el saldo de su Cuenta Paysera según lo descrito en la Cláusula 14.11.1, salvo que el responsable sea el proveedor de servicios de pago del Beneficiario o que el Socio demuestre que el proveedor de servicios de pago del Beneficiario recibió el importe.

14.11.3. Si usted es el Beneficiario, el Socio es responsable ante usted de transmitir correctamente al proveedor de servicios de pago del ordenante una Orden de Pago iniciada por usted o a través de usted, y de poner a su disposición un importe que reciba para usted inmediatamente después de que se haya acreditado en la cuenta del Socio.

14.11.4. En cada uno de estos casos, el Socio también le compensará por las Comisiones y los intereses en que usted haya incurrido porque la Transacción de Pago no se ejecutó, se ejecutó de forma incorrecta o se ejecutó con retraso. A petición de usted, el Socio rastreará, sin demora y de forma gratuita, una Transacción de Pago que no se haya ejecutado o que se haya ejecutado de forma incorrecta, y le informará del resultado.

14.11.5. Si el Identificador Único que usted proporcionó es incorrecto, el Socio no será responsable en virtud de la Cláusula 14.11 en la medida en que la Transacción de Pago no se haya ejecutado o se haya ejecutado de forma incorrecta debido a dicho Identificador Único incorrecto. En tal caso, el Socio hará todos los esfuerzos razonables para rastrear la Transacción de Pago y recuperar los fondos. Si los fondos no pueden recuperarse, el Socio, previa solicitud por escrito de usted, le facilitará toda la información de que disponga y que usted necesite para reclamar los fondos, incluso por vía judicial. El Socio podrá cobrar una comisión por la recuperación de los fondos si la Tarificación la prevé.

14.12. Si usted es un Usuario, las Cláusulas 13.1, 13.2, 13.4 y 14.1.1 no se aplican a una Transacción de Pago no autorizada; en su lugar, se aplican las Cláusulas 14.2 – 14.9 y la presente Cláusula 14.12, incluido el reembolso previsto en la Cláusula 14.2. En particular: (a) usted soporta las pérdidas de hasta 50 EUR derivadas del uso de un Instrumento de Pago perdido o robado o de su apropiación indebida; (b) usted no soporta ninguna pérdida si no pudo advertir la pérdida, el robo o la apropiación indebida del Instrumento de Pago antes de la Transacción de Pago, salvo que haya actuado de forma fraudulenta; (c) usted no soporta ninguna pérdida causada por actos u omisiones del Socio, de sus empleados, agentes o sucursales, o de personas a las que el Socio haya externalizado sus actividades; (d) usted no soporta ninguna pérdida derivada del uso de un Instrumento de Pago perdido, robado u objeto de apropiación indebida después de que usted haya informado al Socio conforme a la Cláusula 14.7, salvo que haya actuado de forma fraudulenta; y (e) usted soporta todas las pérdidas únicamente si actuó de forma fraudulenta o si, intencionadamente o por negligencia grave, incumplió alguna de las obligaciones previstas en la Cláusula 14.6. El punto (e) no se aplica en los casos de los puntos (b) a (d), salvo cuando usted haya actuado de forma fraudulenta en los casos de los puntos (b) y (d). Informar al Socio después del plazo de un día natural previsto en la Cláusula 13.2 no elimina por sí solo su derecho a un reembolso, siempre que usted informe al Socio dentro del plazo previsto en la Cláusula 14.9. Dicho plazo no se aplica si el Socio no le proporcionó información sobre la Transacción de Pago o no la puso a su disposición.

15. Disposiciones finales

15.1. El presente Contrato de Servicios de Pago entra en vigor cuando usted lo acepta según lo descrito en su parte introductoria y tiene una duración 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 los motivos y con los plazos de preaviso establecidos en la Cláusula 7.3 del Contrato General. A la liquidación de sus fondos se aplican las Cláusulas 4.12 – 4.15 del presente Contrato de Servicios de Pago.

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