Válido desde: 1 de agosto de 2023

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

Estos Términos y Condiciones se aplican a Su cuenta de la tarjeta de pago Visa Privada y a la tarjeta de pago Visa. Por favor, léalos con atención. Puede descargar una copia de estos Términos y condiciones en cualquier momento desde el portal de su cuenta online iniciando sesión a través de bank.paysera.com .

Definiciones usadas en estos Términos y Condiciones:

"Distribuidor" – tercero "Paysera LT", UAB. Distribuidor de tarjetas de pago Visa, brindándole acceso electrónico a su cuenta de tarjeta de pago Visa. El logotipo/marca de Paysera en la tarjeta de pago Visa se utiliza solo con fines de marketing.

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

"Nosotros", "nosotros" o "nuestro" significa "Finansinės paslaugos "Contis", UAB, que le brinda servicios de dinero electrónico – Cuenta de tarjeta de pago Visa y tarjeta de pago Visa. Se abre la cuenta de la tarjeta de pago Visa y los fondos están mantenidos por "Finansinės paslaugos "Contis". El Distribuidor puede transferir fondos de Su cuenta Paysera (la de su cliente) para cubrir las transacciones que Usted realiza con Su tarjeta de pago Visa.

Si tiene alguna pregunta, puede ponerse en contacto con el Atención al Cliente del Distribuidor por:

- Teléfono: +34 937370166 (se aplican tarifas geográficas estándar);
- Correo electrónico: apoyo@paysera.es;
- Online: Inicie sesión en su cuenta de Paysera en www.paysera.com y haga clic en *Mis Mensajes* > *Escribir un Mensaje*;
- Aplicación móvil: haga clic en *Perfil* > *Contacto soporte* en su aplicación móvil Paysera;
- Correo: "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 Entidades Legales de la República de Lituania, con sede en Gedimino pr. 20, Vilna, Lituania. Contamos con la licencia de entidad de dinero electrónico No. 53, de fecha 23/07/2019, emitida por el Banco de Lituania, que es nuestra autoridad de supervisión 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 y tarjeta para clientes privados?

Una cuenta de tarjeta de pago Visa para clientes privados es una cuenta de dinero electrónico desde la que Usted puede realizar y recibir pagos.

Una tarjeta de pago Visa para clientes privados es una tarjeta de pago Visa que se puede usar en todo el mundo donde se acepten tarjetas Visa. Puede usarse para pagar bienes y servicios online, en tiendas, por teléfono y para retirar efectivo de cajeros automáticos.

La tarjeta de pago Visa para clientes privados se puede usar solamente para pagar con dinero depositado por adelantado, así que asegúrese de tener un saldo suficiente en la cuenta de su tarjeta de pago Visa para clientes privados antes de realizar cualquier transferencia o pagar con su tarjeta. Los fondos que están en la cuenta de la tarjeta de pago Visa para clientes privados no son depósitos bancarios y no generan intereses.

2. ¿Quién puede solicitar una cuenta de tarjeta de pago Visa y una tarjeta para clientes privados?

Usted debe tener al menos 16 años y ser residente del EEE para que se le emita una cuenta de tarjeta de pago Visa y una tarjeta para clientes privados. Solo puede solicitar la tarjeta si actualmente es cliente del Distribuidor (ha abierto una cuenta de Paysera y ha cumplido con los procedimientos de diligencia debida requeridos por el Distribuidor y si ha confirmado su identidad). Usted debe proporcionar una dirección de correo electrónico y un número de teléfono móvil para abrir una cuenta y para que el Distribuidor pueda comunicarse con usted. Hay un máximo de cuatro cuentas para una persona física y 20 cuentas para una persona jurídica en cada dirección residencial.

3. ¿Puedo solicitar una tarjeta de pago Visa adicional para clientes privados en mi cuenta para otra persona?

Puede solicitar una tarjeta de pago Visa adicional para clientes privados para un titular de tarjeta adicional, pero Usted puede estar sujeto a una tarifa como se indica 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 nos da su consentimiento para que emitamos la tarjeta a esa persona y para que el titular de la tarjeta adicional autorice transacciones en su nombre. El titular de la tarjeta adicional tiene acceso a los fondos en la cuenta de la tarjeta de pago Visa y está sujeto a los mismos límites.

Usted acepta asumir la responsabilidad por todas las transacciones realizadas por el titular de la tarjeta de pago Visa adicional, el uso de la tarjeta adicional y cualquier tarifa que pueda aplicarse al titular de la tarjeta adicional.

4. ¿Cómo puedo abrir una cuenta de tarjeta de pago Visa para clientes privados?

Puede solicitar una cuenta de tarjeta de pago Visa en bank.paysera.com o en la aplicación móvil del Distribuidor.

El Distribuidor le pedirá que confirme su identidad y también puede pedirle que confirme su lugar de residencia antes de abrir una cuenta y emitir una tarjeta de pago Visa. El Distribuidor puede solicitar que proporcione documentos para verificar su identidad, como su pasaporte, licencia de conducir, documento nacional de identidad, facturas de servicios públicos, extractos bancarios y otros documentos. El Distribuidor también deberá realizar controles sobre usted electrónicamente.

Al solicitar una(s) tarjeta(s) de pago Visa, debe tener fondos suficientes en su cuenta de Paysera para cubrir la emisión de la tarjeta, la entrega y un mes de cargos administrativos. 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 de pago Visa se cobran automáticamente en el momento del pedido y la tarifa mensual de mantenimiento de la tarjeta se cobra en el momento de la activación de la tarjeta.

La tarjeta de pago Visa debe ser entregada por correo a la dirección que usted especificó dentro de los 60 (sesenta) días de su pedido. Si no recibe su tarjeta Visa dentro de un mes calendario, debe notificar al Distribuidor.

Si se determina que no usted recibió su tarjeta Visa por causas ajenas a su voluntad, la tarjeta que le enviaron se bloqueará de forma permanente y se creará una nueva tarjeta que se le enviará sin cargo. Si no recibe la segunda tarjeta, podrá retirar la nueva tarjeta en el Centro de Atención al Cliente del Distribuidor.

5.¿Cómo activar mi tarjeta Visa?

Después de recibir su nueva tarjeta Visa, debe firmar la banda de firma en el reverso de la tarjeta.

Luego debe activar su tarjeta Visa. Puede hacerlo iniciando sesión en su cuenta de tarjeta Visa enbank.paysera.com o en la aplicación móvil del Distribuidor.

También debe obtener un código PIN para realizar pagos y retirar efectivo en cajeros automáticos. Después de activar su tarjeta, encontrará su código PIN en el sitio web del Distribuidor o en la aplicación móvil en la sección de administración de tarjetas.

Al activar su tarjeta, Usted acepta estos Términos y Condiciones. Todas las disposiciones del Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Privados y el Suplemento "Instrumentos de Pago" también se aplican a Usted.

Su tarjeta debe activarse dentro de los 3 meses posteriores a su emisión, o será bloqueada automáticamente y su cuenta puede ser cerrada.

Si ha pedido una tarjeta para otra persona, es su responsabilidad brindarle la información necesaria para activar la tarjeta y recuperar el PIN. Si comienzan a usar la tarjeta, el Distribuidor lo interpretará como una confirmación de que usted les ha comunicado estos Términos y condiciones y que los han aceptado.

En caso de que el sobre esté dañado o se sospeche que la tarjeta puede haber sido extraída del sobre, Usted no deberá activar la tarjeta recibida por correo, debe informar al Distribuidor de ello (en un plazo de 24 horas), y devolver el sobre con la tarjeta al Distribuidor.

6. ¿Puedo cambiar el código PIN?

Puede cambiar su PIN en cajeros automáticos que ofrecen este servicio, visite https://www.visa.com/atmlocator para 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 puedo añadir fondos a la cuenta de la 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 la cuenta de su 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 pagar en fondos hasta el saldo máximo de su cuenta.

Es posible que se aplique una tarifa por los pagos recibidos a Su cuenta, consulte la tabla de Tarifas y Límites (sección 33). Ciertos límites mínimos y máximos y requisitos de uso se aplican a su cuenta y tarjeta; tales límites y requisitos se detallan en la tabla de Tarifas y Límites (sección 33). Nos reservamos el derecho de negarnos a realizar un pago a su cuenta si sospechamos que puede estar relacionado con actividades ilegales o en otras circunstancias excepcionales.

Después de recibir los fondos que usted ha ingresado, estarán en la cuenta de su tarjeta de pago Visa y estarán listos para usar. Puede haber ocasiones en las que retrasemos la llegada de los fondos a su cuenta hasta tres días hábiles, esto puede suceder cuando necesitamos confirmar la transacción con el banco remitente.

Si se ha realizado un sobrepago a su cuenta por error, nosotros o, a petición nuestra, el Distribuidor tendrá derecho a debitar el sobrepago de su cuenta.

8. ¿Qué transacciones puedo realizar?

Puede usar su tarjeta de pago Visa para clientes privados para autorizar las siguientes transacciones a comerciantes que aceptan su tarjeta de pago Visa:

- **Pagos con chip y PIN** – insertando la tarjeta de pago Visa para clientes privados en una terminal e introduciendo el PIN;
- **Pagos con Banda Magnética** a cualquier comercio que no acepte tarjetas chip y PIN, firmando el comprobante de venta;
- **Pagos sin contacto** pasando la tarjeta de pago Visa para clientes privados sobre un lector de tarjetas sin contacto;
- **Pagos online con tarjeta en tiendas online** proporcionando los detalles de la tarjeta de pago Visa para clientes privados y cualquier otro detalle de seguridad, como los datos de inicio de sesión de su código de seguridad, solicitados por la tienda online;
- **Pagos con tarjeta por correo postal o por teléfono** al ser solicitados por el comerciante, proporcionando los datos de su tarjeta de pago Visa para clientes privados
- **Retiros de efectivo en cajeros automáticos** insertando la tarjeta de pago Visa para clientes privados en un cajero automático con el logotipo de Visa, ingresando el código PIN y siguiendo las instrucciones del cajero automático;
- **Pagos con billetera electrónica** añadiendo Su tarjeta a las billeteras Samsung Pay, Google Pay o Apple Pay (si están disponibles) en su teléfono móvil y moviendo su teléfono móvil sobre el lector de tarjetas sin contacto o verificando la opción de billetera electrónica online. Usted autoriza la transacción de billetera electrónica mediante el protocolo de seguridad de su teléfono móvil, que puede incluir información biométrica, como huellas digitales o identificación facial en su teléfono móvil.

Como en el caso de otras tarjetas de pago, no podemos garantizar que su tarjeta será aceptada por un tercero o cajero automático.

Además, es posible que se le pida que introduzca un código de acceso único u otra información de seguridad, incluyendo, si está disponible y Usted opta por este tipo de identificación, información biométrica para confirmar una transacción o realizar modificaciones en su cuenta. Los códigos de acceso de un solo uso se enviarán al número de teléfono móvil registrado en su cuenta.

Después de que Su transacción se ha confirmado, deduciremos el importe de la 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 encontrar un extracto detallado para cada transacción, incluso las tarifas, en su cuenta en bank.paysera.com o en la aplicación móvil del Distribuidor.

Después de que la transacción se haya confirmado, los fondos se transferirán al comerciante dentro de los 3 días y al banco o entidad 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 transacción para transacciones con tarjeta se acreditarán cuando el comerciante o el operador del cajero automático nos proporcione instrucciones para la transacción.

9. ¿Puedo cancelar una transacción?

Generalmente, la autorización para una transacción no puede ser retirada por Usted. Sin embargo, es posible que pueda retirar su autorización cuando haya autorizado una transacción que tendrá lugar en una fecha futura. Sin embargo, cuando se acuerde una fecha específica, Usted no puede revocar una orden de pago después del final del día hábil anterior a la fecha acordada.

Para retirar su autorización permanente de un pago con tarjeta Visa para clientes privados, debe notificar al comerciante antes del final del día hábil anterior al día en que debía realizarse la transacción y, si es necesario, proporcionar una copia de la notificación al Distribuidor.
Si Usted cancela una transacción de acuerdo con los procedimientos descritos en esta sección, nosotros o, a petición nuestra, el Distribuidor puede aplicar una tarifa de Cancelación (consulte la tabla de Tarifas y Límites (sección 33)).

10. ¿Puedo hacer pagos en 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 importe 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 indicarle el tipo de cambio aplicable y el importe en euros, así como la diferencia porcentual entre el sistema de la tarjeta y la tasa del Banco Central Europeo (BCE)

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

Al añadir fondos a la cuenta de la tarjeta de pago Visa para clientes privados en una moneda distinta del euro, el importe se convertirá automáticamente de acuerdo con 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 para clientes privados?

No puede utilizar su tarjeta para fines ilegales. Tampoco se puede utilizar para un número limitado de transacciones específicas. Consulte el Artículo 9 del Acuerdo General de Servicios de Pago.

12. ¿Cómo consultar el saldo de la cuenta de la tarjeta de pago Visa para clientes privados?

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

- información sobre el beneficiario de cada operación y una referencia que le permita identificar cada operación de pago;
- el importe de la transacción que se muestra en la moneda en la que la transacción se pagó o debitó en la cuenta;
- la cantidad de cargos por la transacción;
- el tipo de cambio utilizado en la transacción de pago (cuando corresponda); y
- la fecha en que la transacción es autorizada o contabilizada en la cuenta.

Esta información está siempre accesible en su cuenta, está disponible de forma gratuita y puede ser almacenada y reproducida cuando sea necesario. Los extractos de cuenta en papel están disponibles a pedido y están sujetos a una tarifa (consulte la tabla de Tarifas y Límites en la sección 33).

Además, es posible que se le pida que introduzca un código de acceso de una sola vez u otra información de seguridad, incluyendo, si está disponible y usted opta por este tipo de identificación, información biométrica para acceder a su cuenta. Los códigos de acceso de un solo uso se enviarán al número de teléfono móvil registrado en su cuenta.

13. ¿Cuál es la validez de la tarjeta de pago Visa para clientes privados?

Su tarjeta de pago Visa para clientes privados tiene una validez de 4 años. Después de la fecha de vencimiento, ya no podrá usar la tarjeta. Si su tarjeta se cancela o vence, este contrato se rescindirá y no se renovará.

Al vencimiento de la(s) tarjeta(s), se le emitirá una nueva(s) tarjeta(s) automáticamente (si se estaban haciendo pagos con la tarjeta y/o a través de la Cuenta Paysera dentro de los 90 días anteriores a la fecha de vencimiento), enviando la(s) tarjeta(s) a la dirección que usted ha indicado en el sistema del Distribuidor.

Si desea que su nueva tarjeta de pago Visa se entregue 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.

La emisión y entrega de la(s) nueva(s) tarjeta(s) está sujeta a tarifas estándar, que se deducen automáticamente de su cuenta Paysera o de la cuenta de su tarjeta de pago Visa en el momento de la renovación de la tarjeta.

14. ¿Hay límites de gasto aplicables a la tarjeta y cuenta de pago Visa para clientes privados?

Puedes gastar hasta el importe disponible en Su tarjeta de pago Visa para clientes privados. También se aplican límites a los retiros de efectivo de los cajeros automáticos. Se pueden aplicar otros límites a la cantidad de gastos y la cantidad de transacciones que puede realizar. Para más información, consulte la tabla "Tarifas y Límites" (Sección 33) y su cuenta.

Si, por cualquier razón, se realizó una transacción cuando no había saldo suficiente en Su tarjeta de pago Visa para clientes privados, Usted estará obligado a reembolsarnos el importe faltante, a menos que esto se deba a un error por parte del comerciante al que pagó

Nosotros o, a petición nuestra, el Distribuidor puede deducir el importe faltante de cualquier tarjeta que haya vinculado con nosotros o de los fondos en su cuenta de Paysera.

el importe faltante puede deducirse de los fondos que Usted luego transfiere a Su cuenta de tarjeta de pago Visa para clientes privados. Podremos suspender el uso de las tarjetas hasta que se pague el importe pendiente.

15. ¿Qué debo hacer si mi cuenta ha sido debitada con más dinero del que debería haber sido o se ha cobrado una comisión por operaciones que no reconozco?

Si decide disputar una transacción que fue realizada con Su tarjeta, Primero debe ponerse en contacto 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 usted se dio cuenta de la transacción no autorizada o ejecutada de manera incorrecta.

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

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

(b) recuperar el saldo de la cuenta al estado en el que se hubiera encontrado 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 datos del beneficiario que Usted proporcionó son incorrectos, no seremos responsables de la no ejecución o la ejecución incorrecta de la transacción de pago, pero haremos todo lo posible para recuperar los fondos de la transacción de pago y nuestro Distribuidor le notificará el resultado.

Usted puede tener derecho a reclamar un reembolso en relación con transacciones en las que:

- 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 a partir de la fecha en que Usted se enteró de la transacción 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 importe de la transacción de pago que no se haya ejecutado o se haya ejecutado incorrectamente y el Distribuidor recuperará el saldo de la cuenta de pago al estado en el que se hubiera encontrado si no se hubiera ejecutado la transacción de pago incorrecta. También le reembolsaremos: a) cualquier tarifa directa de la que usted es responsable; y b) cualquier interés que deba pagar como resultado de la transacción de pago no ejecutada o ejecutada incorrectamente; o
- el importe exacto no fue especificado en el momento de la autorización de la transacción preaprobada y el importe cobrado es más alto de lo que razonablemente podría esperarse dados los patrones de gasto previos de la tarjeta y las circunstancias de la transacción. Reembolsaremos el importe total de la transacción de pago o indicaremos los motivos por los cuales nos negamos a reembolsar el importe de la transacción de pago. Reembolsaremos o proporcionaremos los motivos 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 un reclamo de reembolso si el importe de la transacción se proporcionó durante al menos 4 semanas antes de la fecha de la transacción, o si el reclamo se realiza más de 8 semanas después de que se dedujo el importe de su cuenta.

16. ¿Y la seguridad?

Debe guardar su tarjeta y los datos de inicio de sesión seguros, no revelarlos a otros y no permitir que nadie más los use. Siempre debe proteger sus datos de seguridad: 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, el ordenador y la tableta que usa para acceder a su cuenta de tarjeta de pago Visa tengan un software legal y actualizado y que el software antivirus se mantenga actualizado, solo use su tarjeta de pago Visa para realizar pagos en sitios web confiables, y siempre mantenga un seguimiento del saldo de su cuenta de tarjeta de pago Visa. Si sospecha que su PIN o sus datos de seguridad han sido o pueden ser accedidos por terceros, notifique de inmediato al centro de Atención al Cliente del Distribuidor. 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.

17. ¿Qué pasa si mi tarjeta de pago Visa para clientes privados se ha perdido o me la han robado, o si la información de mi cuenta se ha divulgado a otras personas?

Si Su tarjeta de pago Visa para clientes privados se ha perdido o ha sido robada, o si Usted sospecha que otra persona puede haber accedido a su PIN o datos de seguridad o haber accedido a su cuenta sin su autorización, Debe notificar inmediatamente al Distribuidor llamando al centro de Servicio al Cliente del Distribuidor desde el número de teléfono vinculado a Su cuenta de Paysera o iniciando sesión en Su cuenta en el sitio web del Distribuidor o la aplicación móvil. Los cargos por llamadas se basarán en las tarifas nacionales estándar. El uso de su tarjeta se suspenderá inmediatamente y la cuenta de su tarjeta de pago Visa será bloqueada. Si reporta Su tarjeta como perdida y luego la encuentra, ya no podrá usar Su tarjeta. Corte la tarjeta por la mitad a través del campo de la firma, la banda magnética y el chip.

Tras su solicitud al Distribuidor para que lo haga, y tras Su provisión de información y otras acciones solicitadas, nosotros o, a petición nuestra, el Distribuidor, investigaremos cualquier transacción en disputa y cualquier uso indebido de Su tarjeta o cuenta.

Si la investigación revela que usted autorizó la transacción en disputa o actuó de manera deshonesta o con negligencia grave (p.ej. al no proteger Su tarjeta, detalles de seguridad o PIN, o al no notificar al Distribuidor inmediatamente después de darse cuenta de la pérdida, robo o uso no autorizado de Su tarjeta o cuenta), no se le reembolsará el importe de la transacción, y Usted será totalmente responsable de todas las pérdidas sufridas como resultado del uso no autorizado de su tarjeta o cuenta.

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

18. ¿Pueden bloquear la operación sin mi consentimiento?

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

- si estamos preocupados por la seguridad de Su tarjeta o cuenta, o sospechamos que su tarjeta o cuenta se está usando de manera no autorizada o fraudulenta;
- si no se ingresan fondos suficientes en Su cuenta al momento de una transacción para cubrir el importe de la transacción y cualquier tarifa aplicable;
- si hay un saldo negativo en su cuenta;
- si tenemos motivos razonables para creer que Usted no está usando 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 realiza de forma fraudulenta); o
- debido a errores, fallos (mecánicos o de otro tipo) o negativa a procesar una transacción por parte de comerciantes, procesadores de pago o esquemas de pago como Visa.

Si la transacción es rechazada, el Distribuidor le notificará de inmediato y le informará los motivos, a menos que la ley aplicable requiera que no se revele el motivo del rechazo de la transacción. Puede corregir cualquier información en nuestro poder que pueda haber causado que rechacemos una transacción comunicándose con Atención al Cliente del Distribuidor.

La tarjeta de pago Visa también puede ser bloqueada y suspendida permanentemente si introduzca el código PIN incorrectamente 3 (tres) veces seguidas en un cajero automático o punto de venta.

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

19. ¿Puedo cancelar mi cuenta de tarjeta de pago Visa y tarjeta para clientes privados?

Usted tiene derecho a cancelar la cuenta y la tarjeta de su tarjeta de pago Visa dentro de los 14 días a partir de la fecha de apertura de la cuenta sin ninguna penalización. En este caso, el Distribuidor le reembolsará las tarifas de emisión de la tarjeta pagadas por Usted. Si el Distribuidor incurre en costos al solicitar la tarjeta en Su nombre, el Distribuidor tendrá derecho a deducir una tarifa de cancelación de la tarjeta de Su cuenta. También puede cancelar Su tarjeta después de un período de 14 días comunicándose con el Centro 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 "Comisiones y Límites" (Sección 33). Si Usted cancela la tarjeta, debe cortar la tarjeta por la mitad a través del campo de la firma, la banda magnética y el chip.

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

20. ¿Se puede cancelar mi cuenta de tarjeta de pago Visa para clientes privados?

Nosotros o, a petición nuestra, el Distribuidor puede cancelar Su cuenta y rescindir este Acuerdo notificándolo con al menos dos meses de anticipación. Posibles razones para la cancelación:

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

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

- sospechamos un uso no autorizado o fraudulento de Su tarjeta o cuenta;
- tenemos otras preocupaciones sobre la seguridad;
- tenemos que hacerlo para cumplir con la ley;
- Usted no paga las tarifas o los cargos que ha incurrido o no cubre el saldo negativo de su tarjeta; o
- existen otras razones para tales acciones bajo la legislación o el Acuerdo General de Servicios de Pago.

Nosotros o, a petición nuestra, el Distribuidor también podemos restringir el acceso a Su tarjeta y/o cuenta si creemos que pueden usarse para lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, fraude u otros fines delictivos. Si estamos obligados a tomar esta acción, proporcionaremos una explicación (siempre que sea posible) de por qué se debe tomar tal acción, 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 en un plazo de 3 meses a partir de la fecha de recepción de nuestro aviso de cierre.

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

Puede vaciar su cuenta usando los fondos en ella para hacer pagos, retirando su saldo de un cajero automático o transfiriendo el dinero a otra cuenta. Consulte la tabla "Tarifas y Límites" (Sección 33) para ver las tarifas aplicables.

Alternativamente, puede ponerse en contacto con el centro de Atención al Cliente del Distribuidor y solicitar un reembolso de los fondos en Su cuenta, informándoles que Su tarjeta ha sido destruida cortándola. Autorizaremos al Distribuidor a transferir los fondos en Su Cuenta de forma gratuita, excepto si:

- Usted está solicitando el reembolso antes de la rescisión o el vencimiento de este acuerdo;
- Usted cancela este acuerdo antes de cualquier fecha de rescisión acordada o fecha de vencimiento; o
- Usted solicita el reembolso más de un año después de la fecha de rescisión 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 el caso de reembolso de dinero electrónico, usted paga una comisión regular por una transferencia o retiro de dinero que depende del método de transferencia/retiro de dinero electrónico elegido por Usted..
Se aplican las tarifas estándar de transferencia/retiro de Paysera.

Los fondos no serán reembolsados en su cuenta si realiza una solicitud de reembolso más de seis años después de la fecha de rescisión 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 solicitarle que proporcione pruebas de que la cuenta bancaria le pertenece a Usted antes de transferir fondos a la cuenta. Para cumplir con nuestras obligaciones legales, nuestro Distribuidor puede solicitarle 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 fuera de nuestro control y al de nuestro Distribuidor, se le notificará de inmediato. Luego, el Distribuidor le pedirá que proporcione una cuenta alternativa o que proporcione la información adicional requerida para realizar el reembolso (ejecutar un pago).

Consulte la sección 28 a continuación para conocer las circunstancias en las que no le reembolsaremos.

22. ¿El dinero en mi cuenta de tarjeta de pago Visa para clientes privados está protegido como en mi cuenta bancaria?

La cuenta y la tarjeta asociada son un producto de dinero electrónico y, aunque nuestras actividades son supervisadas por el Banco de Lituania, no están cubiertos por el Fondo de Seguro de Depósitos de la República de Lituania. No existe ningún otro plan de compensación para cubrir las pérdidas reclamadas en relación con la cuenta y la tarjeta asociada. Sin embargo, le aseguramos que todos los fondos recibidos por Usted se mantendrán en una cuenta separada para proteger Sus fondos de reclamos de nuestros acreedores en caso de insolvencia.

23. ¿Cómo presentar una queja?

Si Usted no está satisfecho con Su tarjeta o cuenta, o con la manera en que se está manejando, puede ponerse en contacto con el centro de Atención al Cliente del Distribuidor para resolver Su problema. Todas sus quejas serán tratadas de forma rápida y justa.

El Distribuidor responderá a cualquier pregunta relacionada con Su queja por correo electrónico y/o carta certificada. Se le dará 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 preliminar y dará una respuesta

final dentro de los 35 días hábiles.

Si usted como usuario no está satisfecho con la respuesta, puede contactar a la institución de resolución de disputas del consumidor – Banco de Lituania rellenando un formulario de solicitud de forma libre y enviándolo a la dirección en el sitio web de la institución de resolución de disputas del consumidor.

24. ¿Qué sucede 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 usará la información de contacto más reciente que Usted proporcionó para ponerse en contacto con Usted por asuntos relacionados con la cuenta. Cualquier correo electrónico o SMS enviado a Usted se considerará debidamente recibido en el momento de su envío. El Distribuidor no será responsable si la información no le llega porque Usted no ha notificado al Distribuidor del cambio en sus datos.

25. ¿Cómo se procesan mis datos personales?

Somos el controlador de Sus datos personales los que usamos para abrir, administrar y gestionar Su cuenta y proporcionarle servicios de pago. Usted acepta permitirnos acceder, procesar y almacenar cualquier información que Usted proporcione al Distribuidor con el fin de permitirnos brindarle servicios de pago a Usted o cumplir con este Acuerdo. 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 estos Términos y Condiciones en algún momento?

Podemos cambiar estos Términos y condiciones cuando el Distribuidor le notifique por correo electrónico u otro medio acordado al menos 2 meses antes del cambio. Se considerará que Usted acepta los cambios. Si Usted no está de acuerdo con los cambios, Usted 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 Usted decide cancelar Su Cuenta de esta manera, autorizaremos al Distribuidor a devolverle los fondos restantes 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. Usted debe consultar el sitio web del Distribuidor y Su cuenta regularmente para asegurarse de recibir información oportuna sobre los cambios.

27. ¿Cuándo se puede interrumpir el uso de la tarjeta y cuenta de pago Visa para clientes privados?

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

- usar Su tarjeta para hacer compras u obtener efectivo de cajeros automáticos y/u

- obtener información sobre los fondos disponibles en Su cuenta y/o sobre Sus transacciones recientes.

Además, como en el caso con otras tarjetas de pago, nosotros y nuestro Distribuidor no podemos garantizar que el comerciante aceptará Su tarjeta o que todas Sus transacciones serán confirmadas. Esto puede deberse a un error del sistema, razones fuera del control nuestro y 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 petición nuestra, el Distribuidor estará obligado a reembolsar los fondos. Si posteriormente se determina que el importe reembolsado se dedujo correctamente, nosotros o, a petición nuestra, nuestro Distribuidor puede deducir el importe del saldo de Su cuenta, junto con una comisión. Si Usted no tiene fondos suficientes en su cuenta, Usted debe reembolsar inmediatamente el importe especificado por el Distribuidor a pedido.

Si ocurren transacciones no autorizadas después de que Usted notificó al Distribuidor sobre la pérdida, el robo, el daño o el uso no autorizado de Su tarjeta o cuenta, y Usted no ha actuado de mala fe y no ha incumplido estos Términos y condiciones, la responsabilidad será nuestra.

Nosotros y nuestro Distribuidor no seremos responsables:

- en cualquier caso, si el comerciante se niega a aceptar Su tarjeta;
- por cualquier interrupción, perturbación o degradación del servicio por parte nuestra, de nuestro Distribuidor o de cualquier tercero usado por nosotros y nuestro Distribuidor para cumplir con nuestras obligaciones;
- por negarnos a autorizar una transacción;
- por cancelar o suspender el uso de Su tarjeta o cuenta;
- de ninguna pérdida que surja de Su incapacidad para usar su tarjeta o acceder a su cuenta debido a interrupciones;
- de ninguna pérdida o daño directo o indirecto que Usted pueda sufrir, incluyendo la pérdida de ingresos, pérdida de reputación, buena voluntad, oportunidad o ahorros anticipados como resultado de su uso total o parcial o incapacidad para usar su tarjeta, aplicación móvil, sitio web o cuenta, o el uso de su tarjeta o cuenta por cualquier tercero (a menos que la ley exija lo contrario);
- de la calidad, seguridad, legalidad o cualquier otro aspecto de los bienes o servicios adquiridos con Su tarjeta; y
- cualquier circunstancia inusual e imprevista fuera de nuestro control y el de nuestro Distribuidor, sin importar cómo ocurran.

Al prestar servicios de SMS, el Distribuidor no será responsable por mensajes perdidos, retrasados o no entregados, ni será responsable por ningún problema técnico, informático, de Internet, telefónico, por cable, electrónico, software, hardware, transmisión, conexión, 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 daños personales debido a negligencia o por fraude o tergiversación fraudulenta o por cualquier responsabilidad legal que no pueda ser excluida o modificada por acuerdo entre las partes.

29. ¿Cuándo me pueden cobrar (además de las tarifas de la sección 33)?

El Distribuidor puede cobrar tarifas por costos razonables incurridos para suspender Su uso de la tarjeta o cuenta y para recuperar cualquier importe adeudado en relación con Su actividad cuando Usted:

- usa Su tarjeta o cuenta de forma fraudulenta;
- no usa Su tarjeta o cuenta de conformidad con estos Términos y Condiciones; o
- ha sido gravemente negligente, por ejemplo, al no mantener su tarjeta o PIN seguros o al no notificarnos sin demora después de que su tarjeta se pierda, sea robada o utilizada por otra persona o donde Su cuenta ha sido comprometida.

En tales circunstancias, los fondos de la transacción no serán reembolsados y nosotros o, a petición nuestra, el Distribuidor tendrá 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 importe pagadero en relación con Su actividad.

Si Usted no usó su tarjeta o cuenta para actividades ilegales, no fue negligente y siguió estos Términos y condiciones, el importe máximo que Usted puede ser responsable de pagar por una transacción no autorizada que resulte de una tarjeta o datos perdidos o robados antes de haber notificado el Distribuidor es de 50 EUR.

Además, nosotros o, a petición nuestra, el Distribuidor puede 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 el acceso de Terceros Proveedores regulados (TPP) (incluidos Proveedores de Servicios de Información de Cuentas (AISP) y proveedores de servicios de iniciación de pagos (PISP)) a Su cuenta de tarjeta de pago Visa para realizar pagos, obtener saldos de cuenta u obtener información sobre transacciones anteriores.

Antes de dar acceso a un TPP, Usted debe:

(a) asegurarse de que el TPP esté autorizado y tenga los permisos reglamentarios correctos;
(b) verificar qué nivel de acceso Usted está dando Su consentimiento, cómo se usará su cuenta y hasta qué punto Sus datos se compartirán con terceros; y
(c) familiarizarse con Sus obligaciones y derechos en virtud del acuerdo 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 nos preocupe que el acceso pueda ser fraudulento o no autorizado.

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

(a) cualquier pérdida de cualquier tipo, como resultado del uso de un TPP y la celebración de un acuerdo de TPP; y
(b) cualquier acción que el TPP tome 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 en virtud de 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 notificándole con dos meses de anticipación. Si lo hacemos, Sus derechos no se verán afectados.

32. Legislación aplicable

Estos Términos y Condiciones se interpretarán de conformidad 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 los límites?

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

34. ¿Cómo se protegen mis fondos?

Le informamos que la tarjeta de pago Visa y la cuenta para clientes privados son productos de dinero electrónico y, aunque nuestras actividades están supervisadas por el Banco de Lituania, no están cubiertas por el Fondo de Garantía 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" , Sus fondos estarán protegidos de reclamos de nuestros acreedores.

Su cuenta y tarjeta de pago Visa son proporcionadas por "Finansinės paslaugos "Contis", UAB, que está autorizada por el Banco de Lituania para emitir dinero electrónico (código de empresa - 304406236) y es miembro de Visa, con sede social en Gedimino pr. 20, Vilna, Lituania.

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