Actualizado: 26/08/2025

Reglas de uso de Paysera Mobile Application

Conceptos básicos

Acuerdo General de Servicio de Pago – un acuerdo aplicado a los clientes de Paysera, que está disponible aquí.

Contrato General – un contrato aplicado a los clientes de Paysera que lo han aceptado, que está disponible aquí.

Contrato de Servicios de Pago para Clientes Privados – un Anexo al Contrato General que se aplica a los servicios de pago, que está disponible aquí.

Paysera – tal como se define en el contrato que se aplica al Cliente (véase el punto 45).

Servicios Paysera – los servicios de emisión de dinero electrónico, reembolso, pago y otros servicios relacionados prestados por Paysera.

Sistema Paysera – el sistema de pago electrónico accesible en www.paysera.com, donde las personas pueden abrir cuentas de dinero electrónico y utilizar los Servicios Paysera.

Cuenta Paysera – una cuenta abierta en el sistema en nombre del cliente y utilizada para ejecutar liquidaciones y otras operaciones de pago.

Cuenta – el resultado del registro en el sistema informático, cuando se guardan los datos personales de la persona registrada, a la persona se le da un nombre de usuario y se declaran sus derechos en el sistema.

Código de confirmación – un código numérico de un solo uso, destinado a verificar y confirmar la interfaz entre el número de teléfono móvil del Cliente y la aplicación Paysera, que Paysera envía al número de teléfono del Cliente y que se introduce en la aplicación Paysera.

Aplicación Paysera – una aplicación móvil instalada y utilizada en dispositivos móviles, que permite utilizar los Servicios Paysera correspondientes.

Punto de venta – un lugar físico donde un vendedor de bienes o un proveedor de servicios acepta pagos por los bienes vendidos y/o servicios prestados a través de la aplicación Paysera.

Código PIN de desbloqueo de la aplicación Paysera – un código de cinco dígitos creado por el Cliente, utilizado por él para desbloquear su aplicación Paysera y seguir utilizándola.

Identificador de comerciante – QR (código visual único) o código BAR (código de barras digital) facilitado en el Punto de venta, utilizado para identificar el Punto de venta o un pago concreto y que permite mostrar, con la ayuda de un dispositivo móvil, información sobre los productos o servicios solicitados por el Cliente en el Punto de venta y destinados al pago, así como su precio.

Código de reposición de cuenta/retirada de efectivo – un código único mostrado en forma de código QR o BAR, generado por la aplicación Paysera, que el Cliente puede utilizar para añadir fondos a su cuenta Paysera o retirar efectivo.

Identificador único – un número de teléfono, correo electrónico, número de cuenta o cualquier otra información que se puede utilizar para determinar un destinatario de fondos y ejecutar una orden de pago.

Funciones de Paysera Mobile Application

1. La aplicación Paysera es uno de los instrumentos de pago para los servicios de pago que Paysera presta en virtud del contrato que se aplica al Cliente (véase el punto 45).

2. La adquisición (descarga) de la aplicación Paysera es gratuita. Los precios de los servicios específicos de Paysera se enumeran aquí.

3. El Cliente debe asegurarse de que la aplicación Paysera se descargue e instale en el dispositivo móvil únicamente desde los sitios web de Apple Store y Google Play, especificados por Paysera.

4. Al utilizar la aplicación Paysera, el Cliente puede realizar las siguientes acciones:

4.1. registrarse en el Sistema y crear una Cuenta (el uso de los Servicios de Paysera es de uso limitado en base a este artículo hasta que se realice el procedimiento de identificación completo de acuerdo con las reglas establecidas por el Sistema Paysera);

4.2. vincular una tarjeta de pago con la aplicación Paysera y ejecutar liquidaciones desde la tarjeta de pago en los puntos de venta a través de la aplicación Paysera;

4.3. ver los extractos de las últimas operaciones de pago ejecutadas a través de la aplicación Paysera.

5. Los clientes completamente identificados pueden utilizar los siguientes servicios Paysera a través de la aplicación Paysera:

5.1. ejecutar transferencias de pago desde la cuenta Paysera a otros usuarios de cuentas Paysera, indicando solo un número de teléfono o correo electrónico del Destinatario;

5.2. ejecutar transferencias de pago desde la cuenta de Paysera a cuentas en sistemas distintos de Paysera;

5.3. verificar el saldo en la cuenta Paysera y ver los últimos pagos salientes y entrantes;

5.4. pagar desde la cuenta de Paysera en los puntos de venta que aceptan pagos a través de la aplicación Paysera;

5.5. vincular una tarjeta de pago con la aplicación Paysera y ejecutar liquidaciones desde la tarjeta de pago en los puntos de venta a través de la aplicación Paysera;

5.6. reponer la cuenta de Paysera;

5.7. retirar efectivo de la cuenta de Paysera.

5.8. utilizar el servicio de identificación electrónica cualificada integrado en la aplicación Paysera, que permite

al Cliente autenticarse de forma segura en distintos sistemas de información y utilizar servicios electrónicos. El servicio de identificación electrónica cualificada se presta de forma gratuita.

6. Se pueden agregar nuevas funciones a la aplicación Paysera en las nuevas versiones de la aplicación Paysera. En caso de que aparezcan nuevas funciones, la oferta para instalar nuevas funciones se enviará al dispositivo móvil del Cliente, y el consentimiento del Cliente para instalar y utilizar las nuevas funciones se expresará mediante la instalación de las actualizaciones propuestas.

7. Algunas de las funciones de la aplicación Paysera pueden variar según el sistema operativo en uso.

Abrir cuenta Paysera a través de la Paysera Mobile Application

8. El Cliente se registra en el Sistema Paysera y crea una Cuenta (Perfil) proporcionando su correo electrónico y/o número de teléfono. La Cuenta Paysera se abre según lo previsto en el contrato que se aplica al Cliente (véase el punto 45). Dependiendo de la información proporcionada en el momento del registro en el Sistema, se le puede solicitar al Cliente que complete un procedimiento de identificación del Cliente y proporcione la información especificada en dicho contrato para que el Cliente pueda usar la Cuenta Paysera y otros servicios proporcionados por Paysera.

9. El Cliente puede iniciar sesión en la aplicación Paysera y realizar acciones a través de la aplicación Paysera después de que:

9.1. vincule la cuenta de Paysera con su número de teléfono específico;

9.2. cree un código PIN de desbloqueo para la aplicación Paysera.

10. El código PIN de la aplicación Paysera creado por el Cliente es una Contraseña permanente, utilizada por el Cliente para desbloquear su aplicación Paysera, iniciar sesión y administrar su Cuenta. Si el Cliente no inicia sesión en su cuenta durante más de 35 (treinta y cinco) días, el Cliente debe iniciar sesión nuevamente con la Contraseña de la Cuenta Paysera y establecer un nuevo código PIN de la aplicación Paysera. Para ello, el Sistema puede requerir que el Cliente introduzca el Código de confirmación. Paysera señala que, si la aplicación Paysera se utiliza y no se apaga, y el dispositivo móvil no se bloquea ni entra en modo de suspensión, la aplicación Paysera puede permanecer abierta y accesible durante algún tiempo adicional desde el mismo dispositivo móvil sin necesidad de volver a introducir el código PIN de la aplicación Paysera.

Ejecución de transferencias de pago

11. Las transferencias de pago solo pueden ser ejecutadas por clientes totalmente identificados.

12. Para ejecutar una transferencia de pago, el Cliente debe indicar el Identificador único del Destinatario, el importe de la transferencia en la moneda en la que el Cliente posee fondos en su Cuenta Paysera, así como otra información solicitada.

13. Antes de ejecutar una transferencia de pago, el Cliente debe asegurarse de que el Identificador único indicado sea relevante, válido y utilizado por el Destinatario. Paysera no será responsable por la transferencia de fondos al Destinatario incorrecto debido a un identificador incorrecto indicado por el Cliente.

14. El pago se acredita a la Cuenta Paysera del Destinatario inmediatamente, si el identificador indicado en la orden de pago está vinculado con la Cuenta Paysera del Destinatario.

15. En caso de que el Cliente utilice un número de teléfono o una dirección de correo electrónico como identificador único y resulte que la cuenta del Destinatario no está vinculada con el identificador indicado por el ordenante, el pago se abonará después de que el Destinatario vincule su Cuenta con el identificador indicado por el ordenante (si hay tal oportunidad). Si el Destinatario no vincula su Cuenta con el identificador indicado dentro de los 30 (treinta) días, el pago se cancela automáticamente y los fondos se devuelven a la Cuenta de Paysera del ordenante.

16. Tipos de transferencias de pago a través de la aplicación Paysera:

16.1. una transferencia de pago al usuario del sistema. Dicha transferencia puede estar protegida por una contraseña: el Cliente, al formular la orden de pago, determina la Contraseña de Recibo de Transferencia. La transferencia de pago solo se ejecuta en el momento en que el Destinatario introduce la Contraseña de Recibo de Transferencia especificada por el Cliente-ordenante y proporcionada al Destinatario. Si el Destinatario no introduce la contraseña establecida por el ordenante, los fondos se reembolsarán automáticamente a la Cuenta Paysera del ordenante después de 30 días. En el momento de la autorización de dicha transferencia de pago, la Contraseña de Recibo de Transferencia introducida por el Destinatario se considera autorizada y no se puede cancelar después de que el Destinatario haya introducido la Contraseña de Recibo de Transferencia. El Cliente es el único responsable de la transmisión correcta y segura de la Contraseña de Recibo de Transferencia al Destinatario y de garantizar que esta Contraseña se divulgue solo al Destinatario de los fondos;

16.2. transferencia de pago al no usuario del sistema.

17. El importe de la transferencia de pago no está limitado por una cantidad mínima. Para las transferencias de pago se aplican límites de transferencia, establecidos para la cuenta Paysera del Cliente.

18. En caso de que el dinero se haya enviado por error, el Destinatario debe devolver el dinero al remitente lo antes posible.

19. Al utilizar la aplicación Paysera, el Cliente puede elegir como Destinatario cualquier contacto de la lista de contactos en su dispositivo móvil. Al usar esta función, el Cliente acepta que Paysera pueda alcanzar, administrar y almacenar en sus servidores los valores generados a partir de números de teléfono y direcciones de correo electrónico de los contactos en el dispositivo móvil del Cliente, exclusivamente para los fines de este Acuerdo y el uso de la aplicación Paysera. El Cliente también acepta que se mostrará en los dispositivos móviles de otros usuarios de la aplicación Paysera que tienen los datos de contacto del Cliente.

Pago de bienes y/o servicios en Puntos de venta

20. La aplicación Paysera ofrece la posibilidad de pagar por bienes y/o servicios en los puntos de venta donde se aceptan pagos a través de la aplicación Paysera:

20.1. escanear el identificador del Comerciante: el Cliente escanea el identificador del Comerciante presentado en el lugar de negociación del Comerciante con su dispositivo móvil y confirma el pago por los bienes o servicios especificados;

20.2. solicitar productos o servicios de forma remota a través de la aplicación Paysera: en la aplicación Paysera, el cliente puede encontrar una lista de centros de negociación que aceptan pagos a través de la aplicación Paysera y solicitar bienes o servicios, confirmando el pago de forma remota.

21. Para la liquidación en Puntos de venta, se aplican los límites de transferencia ordinarios de la Cuenta Paysera del Cliente. Los Clientes que no hayan completado el procedimiento de identificación completo pueden realizar pagos en Puntos de venta solo con la tarjeta de pago vinculada con la aplicación Paysera.

22. Después de que el Cliente haya confirmado la transferencia de pago, no se puede cancelar y no se puede

ejecutar el reembolso.

Reposición de la cuenta de Paysera/retirada de fondos

23. Solo los clientes completamente identificados pueden reponer la cuenta Paysera a través de la aplicación Paysera.

24. Para reponer la cuenta de Paysera, el Cliente debe elegir „Reponer“ y presentar un código BAR/QR de reposición de cuenta, que le fue enviado, en el lugar de recarga de la Cuenta donde se escaneará el Código de Reposición de la Cuenta y el importe de dinero indicado por el Cliente se agregará a la cuenta Paysera.

25. Para retirar fondos de la Cuenta de Paysera, el Cliente debe elegir „Pagar“ para recibir el código BAR/QR para el retiro de efectivo y presentarlo en el lugar donde se escaneará el código de retiro de efectivo, y el importe indicado por el Cliente se emitirá desde su cuenta Paysera.

26. Los lugares que ofrecen la opción de reponer la cuenta Paysera o retirar fondos de la cuenta se indican en el mapa o la lista de lugares de retirada/depósito.

27. Reponer o retirar fondos puede requerir acciones adicionales del Cliente.

Seguridad

28. Como la aplicación Paysera es un instrumento de pago para los servicios de pago prestados en virtud del contrato que se aplica al Cliente (véase el punto 45), el Cliente debe encargarse de la seguridad de su dispositivo móvil, no dejar la aplicación Paysera encendida y no transmitir ni dejar las Contraseñas en lugares accesibles para otras personas. En caso de que el Cliente sospeche que el código PIN de desbloqueo de la aplicación Paysera u otras Contraseñas se han dado a conocer a otras personas, el Cliente deberá cambiar de inmediato el código PIN de desbloqueo de la aplicación Paysera y/o la Contraseña de la Cuenta. Si el Cliente no puede hacerlo, deberá informar de ello a Paysera según lo establecido en dicho contrato, a fin de bloquear la posibilidad de administrar la Cuenta Paysera a través de la aplicación Paysera hasta que se generen las nuevas Contraseñas.

29. Si el Cliente no lo hace, será responsable de todas las transacciones no autorizadas en la Cuenta de Paysera, ejecutadas porque las Contraseñas se conocieron y/o la Cuenta estuvo disponible para terceras personas.

30. Según el presente Suplemento, las contraseñas se consideran datos de inicio de sesión, código PIN de desbloqueo de la aplicación Paysera, la contraseña de recepción de la transferencia, los códigos QR/BAR para el reabastecimiento/retiro de fondos de la cuenta.

31. Después de vincular el número de teléfono móvil y/o el correo electrónico con la Cuenta, el número de teléfono móvil y/o el correo electrónico del Cliente se utiliza como herramienta de pago o como medio de identificación del Cliente, por lo tanto, estas herramientas y accesos deben estar protegidos por el Cliente. El Cliente es totalmente responsable de la seguridad del dispositivo móvil, así como del número de teléfono (tarjeta SIM), el acceso al buzón de correo y todas las contraseñas.

32. El Cliente solo usará el software original y sus instrumentos estándar provistos con el dispositivo. En caso de que se instale cualquier otro software en el dispositivo o se modifiquen sus derechos y funciones de protección integrados estándar o los archivos del sistema, aumenta el riesgo para la seguridad de los datos almacenados

por aplicaciones instaladas por separado, incluida la aplicación Paysera. Paysera no será responsable por las pérdidas incurridas debido a infracciones de seguridad del sistema operativo.

Responsabilidad

33. Paysera no es responsable de ninguna pérdida incurrida por el Cliente, si el Cliente por alguna razón no puede iniciar sesión en la aplicación Paysera; si un dispositivo, programa o sistema operativo utilizado junto con la aplicación Paysera deja de funcionar; si la aplicación Paysera no funciona de la manera que el Cliente esperaba; en caso de que se hayan detectado errores; si los servicios no se pudieron proporcionar a tiempo como resultado del impacto de terceros (por ejemplo, software, sistema operativo, operadores, etc.).

34. El Cliente asume la responsabilidad total de que el número de teléfono móvil y/o la dirección de correo electrónico proporcionados a Paysera, que el Cliente vincula con su cuenta Paysera, pertenecen al Cliente.

35. Paysera no se responsabiliza por las pérdidas directas o indirectas en que pueda incurrir el Cliente al utilizar este servicio. Paysera tampoco es responsable de las pérdidas sufridas por el Cliente como resultado de un mal funcionamiento de las redes de telecomunicaciones.

Política de privacidad

36. El Cliente, utilizando la aplicación Paysera, proporciona a Paysera los siguientes datos personales: número de teléfono, dirección de correo electrónico, así como el número de tarjeta de pago asociada, fecha de vencimiento, código CVV, nombre, apellido (en caso de que exista una tarjeta de pago asociada). Si el Cliente es identificado, Paysera también maneja sus otros datos almacenados en el Sistema Paysera.

37. Los datos del Cliente se procesan:

37.1. con el fin de prestar los Servicios Paysera y prevenir el blanqueo de capitales.

37.2. adicionalmente, los datos del Cliente pueden procesarse con el fin de prestar el servicio de identificación electrónica cualificada, para garantizar el establecimiento fiable de la identidad del Cliente cuando el Cliente utiliza servicios electrónicos o se conecta a sistemas públicos o privados a través de la interfaz del medio de identificación electrónica cualificada.

38. Los datos se almacenan durante 8 años después de la terminación de la relación comercial con el Cliente. El período de retención puede prorrogarse por un período no superior a 2 años, siempre que haya una solicitud justificada de una autoridad competente. Dicho período de conservación de datos es requerido por la Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo de la República de Lituania.

39. Todos los datos gestionados por Paysera son proporcionados por la persona de forma voluntaria, con equidad e integridad de la información.

40. Toda la información anterior, que constituye datos personales, no se transferirá a terceros sin el consentimiento de la persona. Paysera puede divulgar datos personales o información proporcionada por una persona cuando tal divulgación sea requerida por la ley aplicable o por las autoridades competentes. Paysera también puede divulgar datos personales o información solo cuando la ley no lo prohíba y solo cuando esté objetivamente justificada en un caso particular. Típicamente, los datos se revelan en los siguientes casos:

40.1. con el consentimiento de la persona para divulgar la información;

40.2. a los organismos encargados de hacer cumplir la ley de conformidad con el procedimiento previsto por los actos jurídicos de la República de Lituania;

40.3. si es necesario para prevenir o investigar delitos penales;

40.4. en otros casos estipulados por la ley.

41. La aplicación Paysera también tiene herramientas de análisis instaladas para garantizar el funcionamiento técnico adecuado de la aplicación Paysera (como Crashlytics, Firebase Crash Reporting). Dichas herramientas analizan las causas de la falla de la aplicación y se las proporcionan a Paysera, para que podamos comprender mejor las necesidades del Cliente y las causas de fallas o mal funcionamiento. Con este fin, en caso de falla de la operación técnica de la aplicación Paysera, los datos sobre la falla pueden transmitirse a terceros – los gerentes de dichas herramientas analíticas de operación técnica, que procesan datos personales de acuerdo con sus políticas de privacidad disponibles públicamente.

42. El Cliente tiene derecho a solicitar el acceso a los datos personales recopilados y almacenados por Paysera y la forma en que se procesan, y a solicitar que dichos datos se le proporcionen al Cliente. Una vez en un año calendario, los datos pueden proporcionarse de forma gratuita, pero en otros casos, la provisión de los datos puede conducir a una remuneración que no exceda el costo de la provisión de datos.

43. El Cliente tiene derecho a exigirle a Paysera que corrija cualquier inexactitud en sus datos personales sin cargo. El Cliente también tiene derecho a oponerse al procesamiento de sus datos personales y su divulgación a terceros, a menos que sea necesario para la prestación de servicios.

44. El Cliente puede enviar una solicitud de acceso a sus datos personales, correcciones y desacuerdos con Paysera por correo electrónico a: apoyo@paysera.es.

Disposiciones finales

45. Estas Reglas son aprobadas por el Cliente al descargar la aplicación Paysera y registrarse en ella. Si el Cliente ha aceptado el Contrato General, se aplican al Cliente, junto con estas Reglas, dicho contrato y, una vez que el Cliente lo haya aceptado, el Contrato de Servicios de Pago para Clientes Privados. En caso contrario, todos los Términos y Condiciones Generales aplicables del Acuerdo General de Servicio de Pago y las disposiciones de estas Reglas se aplican a los Clientes.

46. Cuando el Cliente activa el servicio de identificación electrónica cualificada en la aplicación Paysera, se considera que el Cliente ha tomado conocimiento de las condiciones de prestación del servicio del medio de identificación electrónica cualificada, que están disponibles **aquí.**

47. Los problemas no estipulados por estas Reglas se rigen por el contrato que se aplica al Cliente de conformidad con el punto 45.

REGLAS DE USO DE LA APLICACIÓN PAYSERA (versión hasta el 26.08.2025)