Para un nuevo cliente, este contrato se aplica desde el momento en que lo acepta al registrarse en el Sistema 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 General para Clientes Privados

El presente Contrato General para Clientes Privados (Contrato General) establece los términos y condiciones generales de la relación entre la Red Paysera y usted (el Cliente). Asimismo, sirve de marco fundamental para acceder a servicios específicos prestados por los Socios en virtud de Anexos independientes.

## 1. Disposiciones generales

1.1. El presente Contrato General se celebra entre la Red Paysera (según se define en la Cláusula 1.6) y usted (el Cliente).

1.2. El presente Contrato General constituye el marco fundamental de su relación con la Red Paysera. Regula su registro en el Sistema, la creación de un Perfil y el acceso a la infraestructura técnica. A través de su Perfil, usted puede acceder a diversos servicios prestados por diferentes Socios de la Red, incluidos, entre otros, Servicios de Pago, Venta de Entradas, Autenticación y Terminales de Autoservicio. El presente Contrato General no regula los términos específicos de dichos servicios adicionales. Para utilizar cualquier Servicio Específico (ya sea con licencia o sin licencia), usted debe aceptar el Anexo de Servicio independiente (p. ej., el Contrato de Servicios de Pago para los servicios financieros o las Reglas de Venta de Entradas para la compra de entradas a eventos) con el Socio concreto que presta dicho servicio.

1.3. El presente Contrato General es un documento importante que usted debe examinar detenidamente antes de registrarse en el Sistema o de utilizar cualquier servicio de la Red Paysera. Lea atentamente estos términos antes de aceptarlos. El presente Contrato General y sus Anexos explican los riesgos específicos que pueden surgir al utilizar el Sistema y proporcionan directrices para su uso seguro.

1.4. La Red Paysera actúa como puerta de acceso a diversos servicios. Cuando usted decide utilizar un servicio específico (como Servicios de Pago, Venta de Entradas, Verificación de Identidad, etc.), establece una relación contractual directa con el Socio concreto que presta dicho servicio. En caso de conflicto, los términos del Anexo específico prevalecerán sobre el presente Contrato General en lo que respecta a dicho servicio específico.

1.5. Las disposiciones del presente Contrato General que se aplican únicamente a los Usuarios no se le aplican si usted no es Usuario y actúa con fines empresariales, comerciales o profesionales.

1.6. Conceptos básicos del Contrato General:

**Idioma Aceptable** – cualquiera de los idiomas disponibles en el Sistema.

**Día Hábil** – un día en que el Socio presta sus servicios. El Socio puede establecer diferentes Días Hábiles para diferentes Servicios.

**Cliente** – una persona física que se ha registrado en el Sistema y ha creado un Perfil.

**Contrato General** – el presente Contrato General para Clientes Privados y cualesquiera condiciones y documentos relacionados (como Anexos, acuerdos, normas o declaraciones), incluida la información en los sitios web del Socio a la que se hace referencia en el presente Contrato General.

**Servicios de Infraestructura** – cualquier servicio que la Red Paysera le presta dentro del Sistema (p. ej., la gestión del Perfil, el acceso a la Aplicación) en virtud del presente Contrato General.

**Socio** – un miembro con licencia de la Red Paysera que presta Servicios Específicos en virtud de su respectiva licencia.

**Parte** – la Red Paysera, el Socio o el Cliente.

**Contraseña (Contraseñas)** – cualquier código que usted cree en el Sistema o que el Socio le proporcione para acceder a su Perfil.

**Red Paysera** – los socios de actividad conjunta de Paysera que actúan en virtud del Contrato de Actividad Conjunta, representados a efectos del presente Contrato General por el Coordinador, Paysera Tech (que actúa como representante autorizado). En virtud del presente Contrato General, la Red Paysera proporciona la infraestructura técnica, el acceso al Sistema y la administración del Perfil que le permiten conectarse con Socios concretos para diversos servicios.

**Aplicación Paysera** – una aplicación móvil para la gestión de su Perfil y de su Cuenta Paysera (según se define en el Contrato de Servicios de Pago), instalada en un dispositivo móvil.

**Datos Personales** – toda información sobre una persona física identificada o identificable, tal como se define en el artículo 4, punto 1, del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos).

**Perfil** – la cuenta creada cuando usted se registra en el Sistema, en la que se guardan sus datos personales, se crea un nombre de inicio de sesión y se definen sus derechos en el Sistema.

**Servicios** – los Servicios de Infraestructura junto con los Servicios Específicos.

**Servicios Específicos** – cualquier servicio que Socios concretos le prestan dentro del Sistema (p. ej., Servicios de Pago, Venta de Entradas, Autenticación, Terminales) en virtud de Anexos independientes.

**Anexo** – un acuerdo entre usted y un Socio de la Red Paysera (o la propia Red Paysera) para la prestación y el uso de servicios específicos. Un Anexo puede denominarse acuerdo, normas, declaración, plan o de cualquier otra manera. Es parte integrante del presente Contrato General.

**Sistema** – la solución de software en las páginas web de Paysera, desarrollada por la Red Paysera para prestar los Servicios.

**Usuario** – un Cliente que utiliza los servicios en virtud del presente Contrato General para fines no relacionados con su actividad empresarial, comercial o profesional.

## 2. Registro en el Sistema y creación de un Perfil

2.1. Para utilizar los servicios de la Red Paysera, usted debe registrarse en el Sistema. La Red Paysera o el Socio tiene derecho a negarse a registrar a un nuevo Cliente por motivos importantes que no está obligado ni autorizado a revelar.

2.2. Al registrarse usted, se le crea un Perfil. Su Perfil es personal y solo usted tiene derecho a utilizarlo.

2.3. Usted solo puede tener un Perfil.

2.4. El presente Contrato General entra en vigor y tiene vigencia indefinida desde el momento en que usted se registra en el Sistema, confirma que ha leído sus términos y acepta cumplirlos.

2.5. Restricciones de los Servicios y requisitos de edad.

2.5.1. Los Servicios se prestan únicamente a personas físicas que cumplan los requisitos de edad mínima y de capacidad de obrar aplicables en su país de residencia o al Socio concreto que presta los Servicios. Las restricciones y condiciones de edad específicas se publican en la página del Sistema de acceso público.

2.5.2. Uso por menores de edad. Si, conforme a la legislación aplicable, usted es considerado menor de edad (o no tiene plena capacidad de obrar), debe presentar el consentimiento por escrito de sus padres, tutores o guardadores para utilizar los Servicios. El Socio tiene derecho a solicitar dicho consentimiento (incluida una confirmación legalizada ante notario) en cualquier momento.

2.5.3. Restricciones legales. Al registrarse, usted confirma que cumple los requisitos de edad que le son aplicables. Si se determina que usted no cumple dichos requisitos, el Socio tiene derecho a suspender inmediatamente la prestación de los Servicios.

2.6. Usted confirma que los datos que proporcionó durante el registro son correctos. Si necesita modificar o añadir datos, solo presentará información correcta. Usted es responsable de cualquier pérdida derivada de la presentación de datos incorrectos.

2.7. Las Partes acuerdan que usted puede confirmar (firmar) documentos, como acuerdos y consentimientos, por medios electrónicos, incluida la firma con un lápiz óptico en una pantalla.

2.8. Usted recibirá una notificación que confirme su Perfil, el inicio de un nuevo Servicio o la reanudación de un Servicio suspendido. Esta notificación se enviará a la dirección de correo electrónico que usted indicó en el registro o por SMS si solo indicó un número de teléfono móvil.

2.9. Si usted ha proporcionado datos incorrectos, debe corregirlos. Si ha creado varios Perfiles debido a datos inexactos, debe notificarlo al Socio para que se fusionen en un solo Perfil. Si usted no cumple este requisito, su Perfil y/o su(s) cuenta(s) podrán ser bloqueados, sus transacciones podrán considerarse inválidas y sus datos podrán transferirse a las autoridades encargadas de la aplicación de la ley, si fuera necesario.

2.10. 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 del Sistema y de los Servicios.

2.11. Cuando usted no pueda completar un procedimiento de identificación estándar por razones objetivas (p. ej., una discapacidad acreditada), el Socio podrá ofrecerle un método de identificación alternativo de conformidad con las políticas internas del Socio y los requisitos de AML.

## 3. Remuneración por los Servicios

3.1. Si usted no paga al Socio los servicios prestados, deberá pagar, a solicitud del Socio, un interés del 0,05 % por cada día de retraso en el pago, siempre que el tipo total de los intereses de demora no supere el tipo máximo permitido por la legislación aplicable.

## 4. Actividades prohibidas e indemnización de daños

4.1. Al utilizar los Servicios, usted tiene prohibido:

4.1.1. no cumplir los términos del presente Contrato General, de sus Anexos y de la legislación aplicable;

4.1.2. violar los derechos de la Red Paysera, del Socio o de terceros sobre marcas comerciales, derechos de autor, secretos comerciales u otros derechos de propiedad intelectual;

4.1.3. proporcionar información falsa, engañosa o incorrecta al Socio, o negarse a proporcionar información o a realizar otras acciones que el Socio solicite razonablemente;

4.1.4. proporcionar a terceros información falsa, engañosa o incorrecta sobre la Red Paysera, sobre el Socio o sobre su cooperación con el Socio;

4.1.5. utilizar los servicios del Socio de una manera que cause pérdidas, responsabilidad, consecuencias jurídicas negativas o daños a la reputación comercial del Socio o de terceros;

4.1.6. difundir virus informáticos o realizar otras acciones que puedan causar un mal funcionamiento del Sistema, dañar o destruir información, o perjudicar de otro modo al Sistema, a los equipos o a la información;

4.1.7. realizar cualquier acción deliberada que pueda perturbar los servicios que el Socio le presta a usted o a otros, o interferir en el correcto funcionamiento del Sistema;

4.1.8. tener más de un Perfil; registrar un Perfil con un nombre falso o a nombre de otra persona sin un poder; o registrarse utilizando números de teléfono anónimos o direcciones de correo electrónico de servicios de terceros;

4.1.9. prestar servicios ilegales o que contradigan el orden público y los principios morales;

4.1.10. conectarse al Sistema de forma anónima (p. ej., a través de servidores proxy públicos), salvo que utilice una VPN con una dirección IP estática (permanente) para garantizar la transmisión segura de datos;

4.1.11. divulgar sus Contraseñas a terceros o permitir que otras personas utilicen los Servicios bajo su nombre;

4.1.12. aprovechar errores, lagunas o discrepancias del Sistema o de sus partes en beneficio propio o de un tercero, y no informar de dichos errores al Socio inmediatamente después de descubrirlos. Si usted descubre cualquier error en el Sistema, debe interrumpir inmediatamente cualquier acción relacionada con el error e informar de ello al Socio.

4.2. Usted debe compensar al Socio por todas las pérdidas directas, multas y otras sanciones pecuniarias en que incurra el Socio debido a que usted haya infringido la Cláusula 4.1 del presente Contrato General.

4.3. Usted es responsable y debe compensar al Socio, a otros clientes y a terceros por cualquier pérdida que sufran debido a que usted haya infringido el presente Contrato General o sus Anexos al utilizar los Servicios. Si el Socio descubre que su Perfil se creó con documentos falsificados o falsos, el Socio considerará que el gasto administrativo mínimo asciende a 100 EUR (o su equivalente en otra divisa), lo que representa una estimación previa real de los gastos de investigación y tratamiento de dichos incidentes, salvo que la legislación local imperativa de su país de residencia disponga otra cosa. El Socio tiene derecho a deducir dicho importe de su(s) cuenta(s). El Socio respaldará con pruebas escritas las reclamaciones por daños superiores. Si el Socio detecta

indicios de actividad ilegal, lo comunicará a las autoridades encargadas de la aplicación de la ley. Si se determina que usted ha obtenido un beneficio económico o de otro tipo aprovechando errores del Sistema, tal como se describe en la Cláusula 4.1.12, el Socio tiene derecho a deducir el beneficio obtenido ilícitamente (fondos o su equivalente) de cualquiera de sus cuentas sin su consentimiento por separado, y usted deberá compensar al Socio por cualquier pérdida resultante.

## 5. Envío de notificaciones, comunicación y consulta de Clientes

5.1. Usted acepta que el Socio puede enviarle notificaciones publicándolas en el sitio web del Socio, enviándolas por correo electrónico a la dirección que usted indicó en el registro, enviándolas por correo postal a su dirección registrada o enviando un SMS si usted solo indicó un número de teléfono móvil. Usted acepta que un aviso enviado por cualquiera de estos métodos se considera debidamente entregado. Si las notificaciones no se refieren a un cambio fundamental del presente Contrato General, se considerarán recibidas un Día Hábil después de su publicación en el sitio web del Socio o de su envío por correo electrónico o SMS. Las notificaciones enviadas por correo postal se considerarán recibidas cinco Días Hábiles después de su envío, salvo que usted las reciba efectivamente más tarde. Sus mensajes (quejas, consultas o reclamaciones) se considerarán recibidos el día de su presentación si se envían entre las 8 a. m. y las 8 p. m. en la zona horaria del Socio de la Red Paysera que le presta los Servicios Específicos. Los mensajes presentados en otros momentos se considerarán recibidos a las 8 a. m., en la zona horaria del Socio, del día siguiente.

5.2. Si una misma cuenta pertenece a varias personas (p. ej., cotitulares de la cuenta), el Socio tiene derecho a enviar las notificaciones a cualquiera de ellas. La persona que reciba la notificación será responsable de compartirla con los demás titulares de la cuenta.

5.3. El Socio le informará de las modificaciones del presente Contrato General con al menos 2 meses de antelación. Las modificaciones entrarán en vigor 2 meses después de que el Socio le envíe el aviso por correo electrónico o por otro método que usted haya elegido durante el registro (como correo postal o un SMS con un enlace). El Socio también publicará información sobre las modificaciones en el sitio web del Socio.

5.4. El plazo de preaviso de 2 meses no se aplica, y los avisos se entregarán según lo descrito en la Cláusula 5.1, si:

5.4.1. el presente Contrato General se modifica debido a nuevos requisitos legales obligatorios;

5.4.2. se reducen los precios de los Servicios o se establecen otros términos más favorables para usted;

5.4.3. se introduce un nuevo servicio o una parte de un servicio que usted puede elegir utilizar o no.

5.5. Las modificaciones no esenciales son cambios que no reducen sus derechos ni aumentan su responsabilidad. Entre ellas se incluyen las correcciones de estilo y gramática, la reformulación, el traslado de una frase o cláusula para una mejor comprensión o la inclusión de ejemplos. El plazo de preaviso de 2 meses previsto en la Cláusula 5.3 no se aplica a las modificaciones no esenciales; se le notificarán según lo descrito en la Cláusula 5.1.

5.6. Usted debe revisar periódicamente su correo electrónico, los demás medios de notificación indicados en su Perfil y los sitios web del Socio al menos una vez por Día Hábil para recibir a tiempo las notificaciones sobre modificaciones del presente Contrato General.

5.7. Todas las comunicaciones entre las Partes deberán realizarse en un Idioma Aceptable o en el idioma en el que se le presentó el presente Contrato General.

5.8. Las comunicaciones de marketing directo (como boletines, ofertas y promociones) solo se le enviarán si usted ha dado un consentimiento activo (opt-in) independiente para este fin. Este consentimiento es

independiente de las notificaciones relacionadas con el servicio a las que se refiere la Cláusula 5.1, y usted puede utilizar los Servicios sin otorgarlo.

5.9. Usted puede retirar su consentimiento al marketing directo en cualquier momento, de forma gratuita, mediante el enlace para darse de baja incluido en cada mensaje de marketing o en la configuración de su Perfil. Las notificaciones relacionadas con el servicio (Cláusula 5.1) no incluyen una opción de baja, ya que son necesarias para la prestación de los Servicios y no se basan en su consentimiento de marketing.

## 6. Modificaciones del Contrato General

6.1. El Socio tiene derecho a modificar o complementar unilateralmente los términos del presente Contrato General siguiendo el procedimiento de notificación previsto en el Artículo 5.

6.2. Usted no tiene derecho a modificar o enmendar unilateralmente los términos del presente Contrato General.

6.3. Usted puede aceptar las modificaciones o rechazarlas notificándolo al Socio antes de que entren en vigor. Si no notifica al Socio su desacuerdo con las modificaciones antes de su fecha de entrada en vigor, el Socio considerará que usted las ha aceptado, y estas entrarán en vigor en dicha fecha. Si notifica al Socio que no está de acuerdo con las modificaciones, tiene derecho a rescindir el presente Contrato General de forma gratuita, con efecto en cualquier momento antes de que entren en vigor las modificaciones propuestas. Hasta que dicha rescisión surta efecto, seguirán aplicándose los términos vigentes del Contrato General.

6.4. Los Anexos del presente Contrato General se modifican conforme al procedimiento establecido en el Anexo correspondiente. Si un Anexo no especifica un procedimiento de modificación, se aplicará el procedimiento de modificación del presente Contrato General.

6.5. El Socio y usted pueden acordar condiciones adicionales no previstas en el presente Contrato General ni en sus Anexos mediante un acuerdo por escrito separado, que pasará a formar parte integrante del presente Contrato General. Si usted lo solicita, el Socio preparará un borrador de acuerdo y se lo enviará por correo electrónico. Si está de acuerdo con el borrador, debe firmarlo y enviar una copia digitalizada al Socio. El Socio tiene derecho a exigirle que envíe por correo postal el acuerdo original firmado. El acuerdo entrará en vigor una vez que el Socio haya recibido de usted la copia firmada; no se requiere la firma del Socio, y el Socio no está obligado a devolverle una copia firmada.

## 7. Rescisión del Contrato General (eliminación del Perfil)

7.1. Las restricciones del presente Contrato General y de sus Anexos tienen por objeto proteger a la Red Paysera, al Socio, a usted y a otros terceros frente a posibles sanciones económicas, pérdidas u otras consecuencias negativas.

7.2. Usted tiene derecho a rescindir el presente Contrato General en cualquier momento y por cualquier motivo, notificándolo por escrito al Socio con al menos 30 días naturales de antelación. Tras la rescisión, cualquier cuestión relacionada con la liquidación de los fondos de su Cuenta Paysera (si dispone de ella) se tramitará conforme al contrato de Servicios Específicos (por ejemplo, el Contrato de Servicios de Pago). La rescisión no impide que el Socio complete, antes de que se le abonen sus fondos, cualquier verificación exigida por la legislación aplicable.

7.3. El Socio tiene derecho a rescindir unilateralmente el presente Contrato General y sus Anexos y a dejar de prestar servicios únicamente por motivos importantes, notificándoselo con 2 meses de antelación conforme a lo descrito en el Artículo 5. En la notificación de rescisión, el Socio indicará las razones y los motivos concretos de la rescisión, salvo que la legislación aplicable prohíba revelar dicha información. El Socio también tiene derecho a rescindir el presente Contrato General por los motivos especificados en los Anexos, notificándoselo con 30 días naturales de antelación. Si resulta evidente que usted utiliza los Servicios para cometer un acto delictivo o ilícito, el Socio tiene derecho a rescindir el presente Contrato General con un preaviso de 5 días naturales.

7.4. En caso de rescisión del presente Contrato General, el Socio deducirá de sus fondos cualquier cantidad que usted le adeude por servicios y cualesquiera multas, pérdidas u otros importes que el Socio haya pagado a terceros o al Estado por culpa suya. Si los fondos de su cuenta no son suficientes para cubrir dichos importes, usted debe transferir el saldo restante al Socio en un plazo de 3 Días Hábiles. Si el Socio recupera posteriormente cualquiera de los importes que pagó a terceros, le devolverá de inmediato el importe recuperado.

7.5. La rescisión del presente Contrato General no le exime de las obligaciones con el Socio surgidas antes de la fecha de rescisión.

7.6. La rescisión del presente Contrato General rescinde automáticamente todos los contratos de Servicios Específicos, sin perjuicio de los plazos de preaviso obligatorios, los procedimientos de liquidación ordenada y las protecciones de los consumidores aplicables a dichos Servicios Específicos conforme a la legislación aplicable o al Anexo correspondiente.

7.7. Si usted no confirma su Perfil ni completa la identificación del Cliente (incluida la identificación inicial) dentro del plazo fijado por el Socio, el presente Contrato General se extingue (se rescinde automáticamente) y su Perfil no confirmado y cualquier Cuenta Paysera abierta para usted se cancelan. En tales casos, no se aplican los plazos de preaviso establecidos en las Cláusulas 7.2 – 7.3.

7.8. Si usted es consumidor, tiene derecho a desistir del presente Contrato General y, por separado, de cualquier Anexo que constituya un contrato a distancia de servicios financieros, en un plazo de 14 días naturales (o de 30 días naturales en el caso de operaciones relativas a pensiones personales) a partir de la fecha de celebración del contrato respectivo o, si fuera posterior, del día en que usted reciba sus términos y condiciones y la información exigida por la ley, sin necesidad de indicar motivo alguno, de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de los consumidores y con la Directiva (UE) 2023/2673. Puede ejercer este derecho mediante la función de desistimiento (un botón «desistir del contrato aquí») disponible en la interfaz en línea, o mediante una declaración inequívoca (incluido el formulario de desistimiento modelo). Tras recibir su notificación de desistimiento, el Socio le facilitará sin demora, en un soporte duradero, un acuse de recibo que incluya la fecha y la hora del desistimiento. El derecho de desistimiento no se aplica cuando los Servicios se hayan ejecutado en su totalidad a petición suya. Si en el momento en que ejerce su derecho de desistimiento los Servicios solo se han ejecutado parcialmente, deberá pagar un importe proporcional a los Servicios prestados hasta el momento en que comunicó al Socio su desistimiento.

## 8. Confidencialidad y protección de datos

8.1. Las Partes acuerdan mantener la confidencialidad de la información técnica y comercial de la otra Parte, salvo la información disponible públicamente. Las Partes no compartirán esta información con terceros sin el consentimiento por escrito de la otra Parte, salvo que lo exija la ley.

8.2. Usted acepta que el Socio pueda gestionar sus Datos Personales para prestarle servicios y cumplir sus demás obligaciones en virtud del presente Contrato General. Las Partes garantizan la seguridad de los Datos Personales que reciban en el ejercicio de sus funciones en virtud del presente Contrato General.

8.3. La conservación y la protección de los datos se rigen por la Política de Privacidad, que es un Anexo del presente Contrato General. Usted confirma que la ha leído y que acepta cumplirla.

8.4. Usted debe proteger sus Contraseñas y no revelarlas a terceros, así como impedir que otras personas utilicen los servicios en su nombre. Si no lo hace, ya sea de forma intencionada o por negligencia grave, usted reconoce que cualquier acceso a su Perfil y cualquier 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.

8.5. Si pierde su Contraseña o esta queda expuesta a otras personas sin culpa suya ni del Socio, o si surge una amenaza real para su Perfil, debe cambiar su Contraseña de inmediato. Si no puede hacerlo, debe informar al Socio de inmediato (en el plazo de un día natural) utilizando los métodos de notificación especificados en el presente Contrato General. El Socio no es responsable de las consecuencias si usted no informa al Socio.

8.6. Al recibir su notificación conforme a lo descrito en la Cláusula 8.5, el Socio suspenderá de inmediato el acceso a su Perfil y dejará de prestar servicios hasta que se cree una nueva Contraseña.

8.7. El Socio le recuerda que la dirección de correo electrónico y otras herramientas (como su teléfono móvil) vinculadas a su Perfil se utilizan para la comunicación y la identificación. Usted debe proteger estas herramientas y sus credenciales de inicio de sesión. Usted es plenamente responsable de la seguridad de la contraseña de su correo electrónico y de cualquier otro instrumento que utilice. Las Contraseñas son secretas, y usted es responsable de su divulgación y de todas las acciones realizadas después de que se utilice una Contraseña para acceder a su Perfil. El Socio le recomienda memorizar sus Contraseñas y no anotarlas ni introducirlas donde otras personas puedan verlas.

8.8. El Socio tiene derecho a compartir información importante sobre usted y su actividad con las autoridades encargadas de la aplicación de la ley, las autoridades gubernamentales, los organismos de supervisión y regulación, las autoridades tributarias y otras instituciones financieras si así lo exige la legislación aplicable, o para determinar si se ha infringido el presente Contrato General o cualquier ley.

8.9. Usted otorga al Socio el derecho a adoptar las medidas necesarias, incluida la realización de consultas a terceros directamente o a través de otros proveedores de servicios, para verificar su identidad y la exactitud de los datos que usted facilite.

8.10. Tenga en cuenta que el Socio actúa únicamente como proveedor de servicios para usted y no presta ni ofrece ningún servicio al beneficiario de su pago hasta que este se convierta en Cliente del Socio.

8.11. El Socio tiene derecho a grabar las conversaciones telefónicas con usted. Las Partes acuerdan que las conversaciones telefónicas y los mensajes enviados por correo postal, correo electrónico u otros medios pueden utilizarse como prueba en la resolución de disputas. Al aceptar estos términos, usted confirma que comprende y consiente que el Socio grabe las llamadas telefónicas con usted o con sus representantes. El Socio también tiene derecho a grabar y almacenar otra correspondencia. Usted también tiene derecho a grabar y almacenar las conversaciones telefónicas y otra correspondencia.

8.12. Para proteger los intereses legítimos del Socio cuando usted publique información fácticamente inexacta sobre el Socio en fuentes de información públicas sin haber recurrido previamente a las vías legales previstas en el Artículo 10, el Socio podrá publicar una rectificación o respuesta basada en hechos, limitada a la información estrictamente necesaria para corregir afirmaciones de falsedad demostrable y de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos.

8.13. Sus Datos Personales se tratan y almacenan en centros de datos ubicados en la Unión Europea (incluidos Vilna y Fráncfort). En la Política de Privacidad se establecen más detalles sobre el tratamiento de los datos, los plazos de conservación y sus derechos.

## 9. Responsabilidad de las Partes

9.1. Cada Parte es responsable de todas las multas, sanciones y pérdidas que sufra la otra Parte debido a una violación del presente Contrato General. La Parte culpable se compromete a reembolsar a la otra Parte los daños directos. En todos los casos, la responsabilidad del Socio está limitada de la siguiente manera:

9.1.1. El Socio solo será responsable de los daños directos causados por una violación directa y esencial del presente Contrato General por su parte, y únicamente de los daños que el Socio podría haber previsto en el momento de la violación;

9.1.2. La indemnización por las pérdidas causadas por el Socio no podrá exceder el promedio mensual de las comisiones que usted haya pagado al Socio durante los últimos 3 meses. Este límite se aplica al conjunto de todas las violaciones cometidas en el mismo mes. Si no se puede calcular un promedio de 3 meses, la indemnización no excederá de 2 000 EUR (o su equivalente en otra divisa). Esta limitación no se aplica a las obligaciones imperativas del Socio en virtud de la legislación aplicable en materia de servicios de pago;

9.1.3. En todos los casos, el Socio no será responsable de los beneficios o ingresos que usted deje de percibir, de la pérdida de reputación, de la interrupción de la actividad ni de cualquier otra pérdida indirecta;

9.1.4. Las limitaciones de responsabilidad del Socio no se aplicarán si están prohibidas por la legislación aplicable.

9.2. El Socio no garantiza el funcionamiento ininterrumpido del Sistema, ya que su funcionamiento puede verse afectado por muchos factores que escapan al control del Socio. El Socio se esforzará por garantizar que el Sistema funcione de la manera más fluida posible, pero no será responsable de las consecuencias derivadas de fallos de funcionamiento que no se deban a culpa del Socio.

9.3. Si el Sistema no está disponible por razones que están bajo el control del Socio, el Socio no concederá indemnización alguna si el Sistema ha estado disponible más del 99 % del tiempo total, calculado como promedio de al menos 3 meses.

9.4. El Socio no es responsable de los períodos en los que limite temporalmente el acceso al Sistema durante no más de 24 horas para reparaciones, mejoras u otros trabajos similares, siempre que se lo comunique a usted con al menos 2 días naturales de antelación.

9.5. El Socio no es responsable de:

9.5.1. las pérdidas que usted sufra por no proteger sus Contraseñas o métodos de identificación, ni de las acciones delictivas de terceros que utilicen documentos o datos falsificados, ilegales u obtenidos ilegalmente;

9.5.2. las consecuencias derivadas de la interferencia de un tercero en la capacidad del Socio para cumplir sus obligaciones, si dicha interferencia escapa al control del Socio;

9.5.3. las consecuencias que surjan después de que el Socio rescinda legalmente el presente Contrato General, cancele su Perfil o limite el acceso al mismo, o después de que el Socio limite razonablemente o deje de prestar una parte de los Servicios;

9.5.4. los bienes y servicios que usted adquiera utilizando Paysera, ni del incumplimiento de los términos de una transacción por la otra parte de la misma;

9.5.5. el incumplimiento por parte del Socio de sus obligaciones contractuales, si dicho incumplimiento se debe a que el Socio cumple sus obligaciones legales.

9.6. Usted confirma que todas sus acciones relacionadas con el presente Contrato General cumplirán con la legislación aplicable.

9.7. Usted es plenamente responsable de la exactitud de los datos, órdenes y documentos que presente al Socio.

9.8. Una Parte queda exenta de responsabilidad por el incumplimiento del presente Contrato General si demuestra que dicho incumplimiento se debió a fuerza mayor (circunstancias imprevisibles, incontrolables e inevitables), acreditada de conformidad con la ley. Usted debe notificar al Socio por escrito un caso de fuerza mayor dentro de los 10 días naturales siguientes a su acaecimiento. El Socio le notificará los casos de fuerza mayor por correo electrónico o en los sitios web del Socio.

## 10. Resolución de disputas y legislación aplicable

10.1. El Socio tiene como objetivo resolver todas las disputas con usted de manera amistosa, rápida y en términos mutuamente aceptables. En caso de disputa, el Socio le anima a ponerse primero en contacto directamente con él. Las disputas se resuelven mediante negociación.

10.2. Usted puede presentar una reclamación o queja sobre los Servicios por correo electrónico, llamando a Atención al Cliente o enviando una notificación desde su Perfil.

10.3. Su queja debe incluir referencias a las circunstancias y documentos en los que se basa. Si su queja se basa en documentos que el Socio no posee, usted debe presentar dichos documentos o sus copias.

10.4. El Socio examinará su reclamación o queja por escrito y le proporcionará una respuesta detallada, motivada y documentada dentro de los 15 Días Hábiles siguientes a su recepción. En casos excepcionales, si el Socio no puede proporcionar una respuesta definitiva dentro de los 15 Días Hábiles por razones ajenas a su control, le enviará una respuesta provisional en la que explique el motivo de la demora e indique un nuevo plazo. El plazo final no excederá de 35 Días Hábiles. El Socio enviará su respuesta por los medios descritos en la Cláusula 5.1, salvo que usted solicite un medio diferente.

10.5. El examen de sus reclamaciones por parte del Socio es gratuito.

10.6. Si no está satisfecho con la decisión del Socio, tiene derecho a utilizar otras vías legales para proteger sus derechos. Si una disputa no puede resolverse de manera amistosa o por otros medios extrajudiciales, se resolverá ante el tribunal competente y/o la autoridad competente del país en el que tenga licencia el Socio de la Red Paysera que le presta los Servicios. Cuando usted sea consumidor, también podrá ejercitar acciones ante los tribunales del lugar de su residencia, y las acciones contra usted solo podrán ejercitarse ante dichos tribunales, de conformidad con la legislación aplicable. La información sobre los organismos específicos de resolución extrajudicial de disputas de cada jurisdicción se proporciona en los Anexos correspondientes o en la Lista de Asignación de Socios, de acceso público.

10.7. En las Normas para la Presentación y Tramitación de Reclamaciones (Quejas) de los Clientes también se establece un procedimiento detallado para la presentación y tramitación de reclamaciones.

10.8. El presente Contrato General, sus Anexos y cualquier cuestión no regulada por ellos se rigen por la ley del país en el que tenga licencia el Socio de la Red Paysera que le presta los Servicios (y que abrió su Cuenta Paysera, si usted tiene una). Esto se aplica incluso si un tribunal de otro país es competente para conocer de una disputa entre usted y el Socio. Cuando usted sea consumidor, ello no le priva de la protección que le otorgan las disposiciones imperativas de la ley de su país de residencia.

## 11. Disposiciones finales

11.1. Cada Parte confirma que dispone de todos los permisos y licencias necesarios exigidos por la ley para celebrar el presente Contrato General.

11.2. Los títulos de las secciones y artículos del presente Contrato General se incluyen únicamente por conveniencia y no deben utilizarse para interpretar sus disposiciones.

11.3. Cada Parte es responsable de forma independiente de sus propias obligaciones tributarias frente al Estado y otras entidades. El Socio no es responsable del cálculo ni del pago de sus impuestos.

11.4. En todos los casos, el Socio actúa como parte independiente. El Socio no controla ni asume responsabilidad por los productos y servicios que usted paga utilizando los Servicios. El Socio no garantiza que un comprador, un vendedor o cualquier otra parte cumpla los términos de una transacción con usted.

11.5. Usted no tiene derecho a ceder a un tercero sus derechos y obligaciones derivados del presente Contrato General sin el consentimiento previo por escrito del Socio. El Socio se reserva el derecho de ceder sus derechos y obligaciones a un tercero en cualquier momento sin su consentimiento, siempre que (a) ello no contradiga la ley y (b) el cesionario sea capaz de cumplir las obligaciones derivadas del presente Contrato General con, al menos, el mismo nivel de calidad. El Socio le notificará cualquier cesión de este tipo.

11.6. Si alguna disposición del presente Contrato General deja de ser válida, las demás disposiciones seguirán en vigor.

11.7. El presente Contrato General entra en vigor según lo descrito en la Cláusula 2.4. Usted puede guardar una copia del presente Contrato General en el momento del registro.

11.8. El presente Contrato General está disponible en el Sistema en varios idiomas. La versión lingüística del Contrato General que se le aplica es la que se le presentó en el momento del registro.

11.9. Los enlaces a los sitios web del Socio incluidos en el presente Contrato General y en sus Anexos forman parte integrante del presente Contrato General y se le aplican desde el momento en que empieza a utilizar el servicio correspondiente.

11.10. Datos de los Socios de la Red Paysera: la información detallada sobre la identidad, las direcciones de las oficinas y los datos de la licencia de cada Socio de la Red Paysera se proporciona en la Lista de Asignación de Socios, de acceso público.