

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

Estos Términos y Condiciones se aplican a su cuenta de tarjeta de pago Visa y a su tarjeta de pago Visa. Por favor, léalas con atención. Puede descargar una copia de estos Términos y Condiciones en cualquier momento desde el portal de su cuenta online iniciando sesión en el [sitio web](https://bank.paysera.com) [bank.paysera.com](https://bank.paysera.com).

Definiciones usadas en estos Términos y Condiciones:


"Distribuidor" – tercero "Paysera LT", UAB. Distribuidor de tarjetas de pago Visa, que le proporciona 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 de la misma son mantenidos por "Finansinės paslaugos "Contis". El Distribuidor puede transferir fondos desde Su cuenta de Paysera para cubrir las transacciones que Usted realice con su tarjeta de pago Visa.

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

- Teléfono: +34 937370166 (se aplican tarifas geográficas estándar);
- Correo electrónico: [apoyo@paysera.es](mailto:apoyo@paysera.es)
- Online: Inicie sesión en su cuenta de Paysera en [www.paysera.com](https://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 y envíenos un mensaje;
- Correo: "Paysera LT", UAB, Pilaitės pr. 16, Vilna, Lituania.

El emisor de Su tarjeta de pago Visa y el proveedor de la cuenta de Su 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 central en Gedimino pr. 20, Vilna, Lituania, titular de la licencia de entidad de dinero electrónico No. 53, con fecha 23/07/2019, emitida por el Banco de Lituania, la autoridad supervisora ubicada en Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilna, Lituania, teléfono: +370 800 50 500. Puede encontrar más información sobre el Banco de Lituania en <https://www.lb.lt/en> . Su tarjeta de pago Visa es distribuida por "Paysera LT", UAB.

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

La cuenta de la tarjeta de pago Visa Business es una cuenta de dinero electrónico desde la que Usted puede realizar y recibir pagos.

La tarjeta de pago Visa Business es una tarjeta pago Visa que se puede usar en todo el mundo donde se acepte Visa. Puede usarse online, en tiendas, por teléfono o para retirar efectivo de cajeros automáticos.

La tarjeta de pago Visa Business solo se puede usar cuando el dinero fue depositado por adelantado, así que asegúrese de tener un saldo suficiente en la cuenta de su tarjeta de pago Visa Business antes de realizar transferencias o pagar con Su tarjeta. Los fondos mantenidos en la cuenta de tarjeta de pago Visa Business no son depósitos bancarios y no generan intereses.

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

La cuenta de la tarjeta de pago Visa y la tarjeta para clientes comerciales se emiten a residentes del EEE que tienen al menos 18 años. Solo puede hacer la solicitud si Usted es cliente del Distribuidor (tiene una cuenta de Paysera, cumplió con los procedimientos de diligencia debida del cliente requeridos por el Distribuidor y confirmó Su identidad). Para abrir una cuenta, Usted debe proporcionar Su dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil para que el Distribuidor pueda contactarlo. Se pueden abrir un máximo de cuatro cuentas para una persona física y un máximo de veinte cuentas para una persona jurídica por domicilio residencial

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

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

Usted acepta asumir la responsabilidad de todas las transacciones realizadas por cualquier titular de tarjeta adicional, y que Usted será responsable del uso de la tarjeta adicional y de las tarifas y cargos aplicables que el titular de la tarjeta adicional pueda incurrir.

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

Puede hacer la solicitud a través de [bank.paysera.com](https://bank.paysera.com) o en la aplicación móvil del Distribuidor.

Antes de que podamos abrir una cuenta para Usted y emitirle una tarjeta, el Distribuidor deberá verificar su identidad. También se le puede pedir que confirme su dirección de residencia y que proporcione sus documentos de identidad, p.ej. pasaporte, permiso de conducir, documento nacional de identidad/D.N.I., facturas de servicios públicos, extractos de cuenta bancaria y otros documentos al Distribuidor. El Distribuidor también puede necesitar realizar controles sobre usted electrónicamente.

Al solicitar su(s) tarjeta(s) Visa, Usted debe tener fondos suficientes en Su cuenta de Paysera para cubrir la emisión de la tarjeta, la entrega y las tarifas administrativas de un mes. Si el saldo en su cuenta de Paysera es insuficiente, Usted no podrá solicitar la(s) tarjeta(s).

Las tarifas de emisión y envío de la tarjeta se deducen automáticamente al realizar el pedido, y una tarifa mensual de mantenimiento de la tarjeta se deduce en el momento de la activación de la tarjeta.

La tarjeta Visa se entrega en Su dirección dentro de los 60 (sesenta) días de Su pedido. Si Usted no recibe Su tarjeta Visa dentro de un mes calendario, Usted debe notificar al Distribuidor.

Si se determina que Usted no ha recibido la tarjeta por causas ajenas a Su control, la tarjeta que se le envió será bloqueada de forma permanente y se producirá una nueva tarjeta que se le enviará sin cargo. Si no recibe la segunda tarjeta, Usted podrá recoger 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 tira de firma en el reverso.

Luego deberá activar su tarjeta Visa. Puede hacerlo iniciando sesión en la cuenta de Su tarjeta Visa en [bank.paysera.com](https://bank.paysera.com) o en la aplicación móvil del Distribuidor.

También necesita obtener su PIN para hacer pagos y retiros en cajeros automáticos. Puede obtener su PIN después de activar Su tarjeta en el sitio web del Distribuidor o en la aplicación móvil en la sección de gestión de tarjetas.

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

Su tarjeta de pago Visa debe ser activada dentro de los 3 meses posteriores a su emisión o será bloqueada automáticamente y su cuenta podría ser cerrada.

Si Usted ha pedido una tarjeta para otra persona, es Su responsabilidad darle la información necesaria para activar la tarjeta y obtener el PIN. Si ellos comienzan a usar la tarjeta, el Distribuidor tomará esto 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 surjan sospechas de que la tarjeta haya sido extraída del sobre, no active la tarjeta recibida por correo, en tal caso, informe al Distribuidor de ello (en un plazo de 24 horas), y devuelva el sobre con la tarjeta al Distribuidor.

## 6. ¿Puedo cambiar el código PIN?

Puede cambiar su PIN en los cajeros automáticos que ofrecen este servicio, visite <https://www.visa.com/atmlocator> para obtener una lista de los cajeros automáticos que ofrecen este servicio. Puede obtener su PIN en su cuenta en el sitio web del Distribuidor en [bank.paysera.com](https://bank.paysera.com).

## 7. ¿Cómo 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](https://bank.paysera.com).

El tiempo que se tarda en acreditar fondos en la cuenta de su tarjeta de pago Visa dependerá del método de depósito utilizado. Usted no puede ingresar en su cuenta mediante una transferencia de saldo desde una tarjeta de crédito. Solo puede pagar con fondos hasta el saldo máximo de su cuenta.

Es posible que se aplique una tarifa por los pagos realizados 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; dichos límites y requisitos se detallan en la tabla de Tarifas y Límites (sección 33). Nos reservamos el derecho de negarnos a aceptar cualquier pago en particular si sospechamos alguna actividad fraudulenta o en el caso de otras circunstancias excepcionales.

Tan pronto como recibamos los fondos que ha ingresado, estarán en Su cuenta y listos para ser utilizados. Puede haber ocasiones en las que retrasemos la llegada de los fondos a Su cuenta hasta tres días hábiles, esto puede ocurrir cuando tengamos que 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?

Usted puede usar su tarjeta de pago Visa Business para autorizar las siguientes transacciones a comerciantes que aceptan pagos con tarjeta de pago Visa:

- **Pagos con tarjeta con chip y PIN** insertando su tarjeta de pago Visa Business en la terminal POS/TPV e introduciendo Su PIN;
- **Pagos con Banda Magnética** en cualquier punto de venta donde no se acepten tarjetas con chip y PIN, firmando el comprobante de venta;
- **Pagos Sin Contacto** acercando la tarjeta de pago Visa cerca de un lector de tarjetas Sin Contacto;
- **Pagos online con tarjeta en tiendas online** proporcionando los datos de su tarjeta de pago Visa Business y cualquier otro detalle de seguridad, como los datos de inicio de sesión de su código de seguridad, según lo solicite la tienda online;
- **Pagos por correo o por teléfono** proporcionando los datos de la tarjeta Visa a petición del vendedor;
- **Retiros de efectivo en cajeros automáticos** insertando la tarjeta de pago Visa Business en un cajero automático con el logotipo de Visa, introduciendo el código PIN y siguiendo las instrucciones del cajero automático;
- **Pagos con billetera electrónica** agregando Su tarjeta a las billeteras Samsung Pay, Google Pay o Apple Pay (si están disponibles) en su teléfono móvil y acercando 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 utilizando el protocolo de seguridad de su teléfono móvil, que puede incluir información biométrica como huellas dactilares o identificación facial en su teléfono móvil.

Al igual que con otras tarjetas de pago, no podemos garantizar que un tercero o un cajero automático acepten Su tarjeta.

También se le puede pedir que introduzca un código de confirmación de un solo uso u otra información de seguridad, incluso, si está disponible y Usted opta por este método de identificación, información biométrica para autorizar una transacción o hacer cambios en Su cuenta. Los códigos de confirmación de un solo uso se enviarán al número de teléfono móvil registrado en su cuenta.

Después de que Su transacción ha sido confirmada, deduciremos el importe de Su transacción de los fondos en Su cuenta de tarjeta de pago Visa. Las tarifas se pueden deducir en el momento de la confirmación de la transacción o después de que la transacción haya sido confirmada a través del sistema Visa. Puede ver el

estado de cuenta detallado de cada transacción, incluidas las tarifas, en su cuenta en [bank.paysera.com](https://bank.paysera.com) o en la aplicación móvil del Distribuidor.

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

## 9. ¿Puedo cancelar una transacción?

Generalmente, Usted no puede cancelar una transacción que ya ha sido confirmada. Sin embargo, Usted tiene la posibilidad de cancelar una transacción si la transacción que Usted ha confirmado se ejecutará en el futuro (fecha futura). Sin embargo, si una fecha específica está indicada, Usted no puede cancelar una orden de pago al final del día hábil anterior a la fecha de transacción especificada.

Para cancelar una confirmación permanente de una tarjeta de pago Visa Business, Usted debe notificar al comerciante antes del final del día hábil anterior al día en que debía ejecutarse la transacción y, si es necesario, proporcionar al Distribuidor una copia del aviso.

Si 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 "Tarifas y Límites" (Sección 33)).

## 10. ¿Puedo pagar cosas 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 en 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 la tasa del sistema de tarjetas 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 Business en una moneda distinta del euro, el importe se convertirá automáticamente de acuerdo con el tipo de cambio del Distribuidor vigente en ese momento, el cual se actualiza periódicamente y se publica en el [sitio web del Distribuidor](#).

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

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

Usted no puede usar su tarjeta para fines ilegales. Tampoco se puede usar para un número limitado de transacciones específicas. Consulte el artículo 9 del Acuerdo General de Servicios de Pago para más información.

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

Puede consultar el saldo de la cuenta de su 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 a Usted 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 accesible en todo momento 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, se le puede solicitar que introduzca un código de confirmación de un solo uso u otra información de seguridad, incluida, si está disponible y si Usted opta por este método de identificación, información biométrica para acceder a su cuenta. Los códigos de confirmación de un solo uso se enviarán al número de teléfono móvil registrado en Su cuenta.

## 13. ¿Cuál es la validez de la tarjeta de pago Visa Business?

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

Al vencimiento de la(s) tarjeta(s), se emitirá una(s) nueva(s) tarjeta(s) automáticamente (siempre que se hayan realizado transacciones de pago con la tarjeta y/o a través de la cuenta de Paysera dentro de los 90 días anteriores a la fecha de vencimiento), enviando la(s) tarjeta(s) a la dirección que Usted haya indicado en el sistema del Distribuidor.

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

Para la emisión y entrega de una nueva tarjeta se aplican las tarifas estándar, las cuales se deducen automáticamente de su cuenta Paysera al momento de la renovación de la tarjeta.

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

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

Si por algún motivo se realiza una transacción con un saldo insuficiente en la cuenta de su tarjeta de pago Visa Business, Usted estará obligado a reembolsarnos el importe insuficiente, a menos que se deba a un error por parte del comerciante al que Usted realizó el pago.

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

El importe faltante se puede deducir de los fondos que Usted luego transfiera a Su cuenta de tarjeta de pago Visa Business. Podremos suspender el uso de las tarjetas hasta que se cubra el importe faltante.

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

Si Usted decide disputar una transacción que se ha realizado con Su tarjeta, primero debe comunicarse con el comerciante, ya que esta puede ser la forma más rápida de resolver el problema. Si Usted no puede resolver la disputa con el comerciante, o si la disputa surge de cualquier otra transacción en Su cuenta, Usted 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 de pago no autorizada o ejecutada de manera incorrecta.

Cuando Usted le 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 almacenada de forma segura, que Usted no ha revelado Su PIN o detalles de seguridad a nadie, y que Usted no ha cometido ningún acto ilegal, el Distribuidor deberá, a petición nuestra:

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

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

Aparte de estas obligaciones, nosotros y nuestro Distribuidor no tendremos ninguna otra responsabilidad hacia Usted. En los casos en que los datos del beneficiario proporcionados por Usted son incorrectos, no seremos responsables de la no ejecución o 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.

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

- la transacción no fue autorizada bajo estos Términos y Condiciones y Usted se puso en contacto con el Distribuidor a más tardar 13 meses a partir de la fecha en que Usted se dio cuenta de la transacción de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente;
- somos responsables de una transacción que no ejecutamos o ejecutamos incorrectamente. En estas circunstancias, le reembolsaremos el importe de la transacción de pago que no se ha ejecutado o se ha ejecutado incorrectamente y el Distribuidor recuperará el saldo de la cuenta de pago al estado en el que habría estado si no se hubiera ejecutado la transacción de pago incorrecta. También le reembolsaremos: (a) cualquier tarifa de comisión directa de la que Usted es responsable y (b) cualquier interés que Usted debe pagar como resultado de la transacción de pago no ejecutada o ejecutada incorrectamente; o
- el importe exacto no se especificó en el momento de la autorización de la transacción preaprobada y el

importe cobrado es más alto de lo que razonablemente podría haberse esperado dados los patrones de gasto de la tarjeta anterior y las circunstancias de la transacción. Reembolsaremos el importe total de la transacción de pago o le proporcionaremos las razones por las que nos negamos a reembolsarle el importe de la transacción de pago. Le reembolsaremos o le proporcionaremos las razones por las que nos negamos a reembolsarle 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, el reclamo de reembolso no será aceptado si el importe de la transacción se programó al menos 4 semanas antes de la fecha de la transacción, o si el reclamo se realiza más de 8 semanas después de que el importe se dedujo de Su cuenta.

## 16. ¿Y la seguridad?

Usted debe mantener su tarjeta y los datos de inicio de sesión seguros, no revelarlos a otros y no permitir que nadie más los use. Debe proteger sus datos de seguridad en todo momento: nunca revele Su PIN o detalles de seguridad a nadie y no guarde la información de Su PIN con Su tarjeta, asegúrese de que el teléfono, el ordenador y la tableta que usa para acceder a Su cuenta de tarjeta de pago Visa tengan software legal y actualizado y software antivirus, use su tarjeta de pago Visa solo en sitios web confiables y realice un seguimiento del saldo de su cuenta de tarjeta de pago Visa. Si sospecha que su PIN o los detalles de seguridad han sido o pueden ser comprometidos o accedidos por terceros, notifique de inmediato al Servicio de Atención al Cliente del Distribuidor. Los detalles de seguridad incluyen el nombre de usuario y la contraseña usados para iniciar sesión en Su cuenta o en cualquier otro sitio web donde se almacena la información de Su tarjeta o cuenta.

## 17. ¿Qué sucede si pierdo o me roban mi tarjeta de pago Visa Business, o si los detalles de mi cuenta están comprometidos?

Si ha perdido o le han robado su tarjeta de pago Visa Business, o sospecha que otra persona ha descubierto su PIN o información de seguridad o ha accedido a su cuenta sin su permiso, Usted debe notificar inmediatamente al Distribuidor llamando al Servicio de Atención al Cliente del Distribuidor del número de teléfono asociado con Su cuenta de Paysera o iniciando sesión en Su cuenta en el sitio web o la aplicación móvil del Distribuidor. Las llamadas estarán sujetas a tarifas estándar nacionales. El uso de su tarjeta será suspendido de inmediato y la cuenta de su tarjeta de pago Visa será bloqueada. Si Usted encuentra su tarjeta después de informar que la perdió, ya no podrá usarla. Corte la tarjeta por la mitad a través del cuadro de firma, la banda magnética y el chip.

A petición suya al Distribuidor para hacerlo, 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 las investigaciones muestran que Usted autorizó cualquier transacción en disputa, o si actuó de manera fraudulenta o con negligencia grave (por ejemplo, al no mantener segura su tarjeta, información de seguridad o PIN, o al no notificarnos sin demora al tomar conocimiento de la pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado de la tarjeta o cuenta), no le reembolsaremos el importe de la transacción y Usted será totalmente responsable de todas las pérdidas sufridas debido al uso no autorizado de la tarjeta o cuenta.

Si las investigaciones muestran que Usted 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 lo antes posible, pero a más tardar al final del siguiente Día Hábil posterior al día en que recibimos Su notificación.

## 18. ¿Pueden bloquear una operación sin mi consentimiento?

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

- si nos preocupa la seguridad de Su tarjeta o cuenta, o sospechamos que Su tarjeta o cuenta se están utilizando de manera no autorizada o fraudulenta;
- si no se ingresan fondos suficientes en la cuenta de su tarjeta de pago Visa en el 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 utilizando la tarjeta o la cuenta de acuerdo con estos Términos y Condiciones;
- si creemos que una transacción es potencialmente sospechosa o ilegal (por ejemplo, si creemos que una transacción se realiza de forma fraudulenta); o
- debido a errores, fallas (ya sean mecánicas o de otro tipo) o negativa a procesar una transacción por parte de comerciantes, procesadores de pago o esquemas de pago como Visa.

Si se rechaza la transacción, 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 rechazemos una transacción poniéndose en contacto con el Atención al Cliente del Distribuidor.

La tarjeta de pago Visa también puede bloquearse y suspenderse de forma permanente si Usted introduce un código PIN incorrecto 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 y tarjeta de pago Visa Business?

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 penalización alguna. 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 "Tarifas y Límites" (Sección 33). Si 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 Usted 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 vence.

## 20. ¿Se puede cancelar la cuenta de mi tarjeta de pago Visa Business?

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

- si este acuerdo o Su tarjeta vencen;
- si Usted 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 en los que usted ha incurrido o no paga ningún saldo negativo en Su tarjeta.

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

- sospechamos un uso no autorizado o fraudulento de Su tarjeta o cuenta;
- tenemos cualquier otra preocupación sobre la seguridad;
- tenemos que hacerlo para cumplir con la ley;
- si Usted no paga las tarifas o los cargos que ha incurrido o no paga el saldo negativo en su tarjeta; or
- 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 ser usados para lavado de dinero o financiación del terrorismo, fraude u otros fines delictivos. Si estamos obligados a tomar esta medida, proporcionaremos una explicación (siempre que sea posible) de por qué se debe tomar tal medida, a menos que la ley exija lo contrario.

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

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

Puede vaciar Su cuenta pagando con los fondos en ella, retirando su saldo de cajeros automáticos o transfiriendo el dinero a otra cuenta. Consulte la tabla de Tarifas y Límites (sección 33) para ver las tarifas que se aplicarían.

Alternativamente, Puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente del Distribuidor y solicitar un reembolso de los fondos en Su cuenta, informándoles que Su tarjeta ha sido destruida cortándola.

Autorizaremos al Distribuidor a transferir los fondos en Su Cuenta de forma gratuita, a menos que:

- Usted está solicitando un reembolso antes de la terminación o el vencimiento de este acuerdo;
- Usted cancele este acuerdo antes de cualquier terminación o fecha de vencimiento acordada; o
- Usted solicita un reembolso más de un año después de la fecha de terminación o vencimiento de este acuerdo.

Si se aplica una de estas situaciones, cobraremos tarifas adicionales (consulte la tabla de Tarifas y Límites (sección 33)). En todos los demás casos, no se aplica ninguna tarifa adicional por el reembolso de dinero electrónico. En 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.

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

Todos los fondos serán reembolsados en euros a la cuenta bancaria de su elección. Nosotros y nuestro Distribuidor nos reservamos el derecho de solicitarle que proporcione pruebas de que la cuenta bancaria le pertenece 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 Usted ha especificado 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 necesaria para realizar el reembolso (ejecutar el pago).

La sección 28 establece las circunstancias en las que no hacemos reembolsos.


## 22. ¿El dinero en mi cuenta de tarjeta de pago Visa Business está tan protegido como en mi cuenta bancaria?

La cuenta y la tarjeta vinculada a ella 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. No existe otro plan de compensación para cubrir pérdidas relacionadas con la cuenta y la tarjeta vinculada. Sin embargo, le aseguramos que todos los fondos recibidos por Usted se mantendrán en una cuenta separada para proteger Sus fondos de reclamos de nuestros acreedores en caso de insolvencia.

## 23. ¿Y si tengo una queja?

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

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

Si Usted, como consumidor, no está satisfecho con la respuesta, puede comunicarse con la institución de resolución de disputas 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 pasa si cambio mis datos?

Debe notificar al Distribuidor lo antes posible sobre cualquier cambio en Su nombre, dirección, número de teléfono o dirección de correo electrónico. El Distribuidor utilizará la información de contacto más reciente que Usted ha proporcionado para contactarlo por asuntos relacionados con la cuenta. Cualquier correo electrónico o SMS que le enviemos 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 de un cambio en Sus datos.

## 25. ¿Qué pasará con mi información personal?

Somos el controlador de Sus datos personales que usamos con el fin de abrir, administrar y gestionar su cuenta, y brindarle 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 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?

El Distribuidor le notificará por correo electrónico u otro medio acordado al menos 2 meses antes del cambio con respecto a cualquier cambio en estos Términos y Condiciones. Se considerará que Usted acepta los cambios. Si Usted no está de acuerdo con los cambios, debe notificar al Distribuidor antes de que los cambios sean válidos. En este caso, el Distribuidor nos informará de Su desacuerdo con los cambios y cerraremos Su cuenta de inmediato. Si elige cancelar Su Cuenta de esta manera, autorizaremos al Distribuidor a devolverle los fondos restantes en Su Cuenta sin cargo.

La última versión de los Términos y Condiciones, así como cualquier aviso de cambios futuros, están siempre disponibles en el sitio web del Distribuidor. Debe revisar 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 cuenta y la tarjeta de pago Visa Business?

De vez en cuando, Su capacidad para usar Su tarjeta o cuenta puede ser interrumpida, p. ej. cuando realizamos el mantenimiento de los sistemas. Si esto sucede, es posible que Usted 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, al igual que con otras tarjetas de pago, ni nosotros ni nuestro Distribuidor podemos garantizar que el comerciante aceptará Su tarjeta o que todas Sus transacciones serán confirmadas. Esto puede deberse a un error del sistema, fuera de nuestro control y al de nuestro Distribuidor, requisitos legales o normativos, 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 estaremos obligados 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, debe reembolsar inmediatamente la cantidad especificada por el Distribuidor a pedido.

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

Nosotros y nuestro Distribuidor no seremos responsables:

- en cualquier caso que un comerciante se niegue a aceptar Su tarjeta;
- por cualquier interrupción, perturbación o deterioro de los servicios por parte nuestra, de nuestro Distribuidor o de cualquier tercero que nosotros y nuestro Distribuidor utilicemos en el desempeño de nuestras obligaciones;
- por negarnos a autorizar una transacción;
- por cancelar o suspender el uso de Su tarjeta o cuenta;
- por cualquier pérdida que surja de su imposibilidad de usar su tarjeta o acceder a su cuenta debido a interrupciones;
- por cualquier pérdida o daño directo o indirecto que pueda sufrir, incluida la pérdida de ingresos, reputación, oportunidad o ahorros anticipados, como resultado del uso o la imposibilidad de usar su tarjeta, aplicación móvil, sitio web o cuenta, en su totalidad o en parte, o como resultado del uso de Su tarjeta o cuenta por parte de un tercero (excepto cuando la ley exija lo contrario);
- por la calidad, seguridad, legalidad o cualquier otro aspecto de los bienes o servicios adquiridos con Su tarjeta; y
- cualquier circunstancia inusual e imprevista fuera del control de nosotros y 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 lesiones 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. ¿Qué tarifas se me aplican (además de las de la Sección 33)?

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

- utiliza Su tarjeta o cuenta de forma fraudulenta;
- no utiliza 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 cuando 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, suspender Su uso de la tarjeta o la cuenta de la tarjeta de pago Visa y recuperar cualquier cantidad pagadera 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 como resultado de una tarjeta o datos perdidos o robados antes de que usted haya notificado al 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 Terceros Proveedores (TPP) que son regulados (incluidos los Proveedores de Servicios de Información de Cuentas (AISP) y los proveedores de servicios de iniciación de pagos (PISP)) acceso a la cuenta de su tarjeta de pago Visa para realizar pagos, obtener saldos de cuentas 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) comprobar 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 el Distribuidor esté preocupado por un acceso 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, 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 sus servicios o por cualquier pérdida resultante.

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

Usted no puede ceder ninguno de sus derechos u obligaciones bajo estos Términos y Condiciones a ninguna otra persona sin nuestro consentimiento previo por escrito o el de nuestro Distribuidor. Nosotros y nuestro Distribuidor podemos ceder el beneficio y la carga de estos Términos y Condiciones a cualquier otra persona en cualquier momento notificándolo a Usted con dos meses de antelación. 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?

Tenga en cuenta que la cuenta y la tarjeta de pago Visa Business 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, aseguramos de que todos los fondos recibidos por Usted se mantengan en una cuenta separada para que, en el improbable caso de insolvencia de "Finansinės paslaugos "Contis", UAB, sus fondos estén protegidos contra reclamaciones de nuestros acreedores.

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