

Fluid Finance SA

Condiciones generales (las Condiciones)

Nota: todos los servicios bancarios se ofrecen a través de nuestros socios. Fluid Finance no es un banco.

El presente documento regula las condiciones de uso para todas las personas que visiten el Sitio Web o utilicen las Aplicaciones y/o Productos de Fluid Finance (**Fluid Finance** o la **Empresa**).

Estas condiciones incorporan los términos y condiciones de Mastercard y Visa¹, en su caso. Consulte los detalles más abajo.

Definiciones

Aplicaciones	significa la aplicación web y las aplicaciones móviles puestas a disposición por la Empresa.
Aceptación	significa su aceptación de las Condiciones y de la Política de Privacidad.
Cuenta	se refiere a las cuentas de usuario creadas en las Apps.
Dinero digital	significa una representación digital de una moneda tradicional
Socios	se refiere a cualquier tercero con el que Fluid Finance haya establecido una relación. En este documento se incluye una lista de nuestros socios.
Política de privacidad	
Productos	se refiere a todos los productos y servicios ofrecidos por la empresa.
Cuentas bancarias tradicionales	significa dinero electrónico o monederos multivisa o (en Estados Unidos) cuentas bancarias aseguradas por la FDIC disponibles a través de las Apps.
Usuario	se refiere a cualquier persona que descargue, utilice o acceda de cualquier otro modo al Productos de la empresa.
Visitante	se refiere a cualquier persona que acceda al sitio web.
Página web	significa el sitio web de Fluid Finance SA, disponible en la dirección www.fluid.ch

Los usuarios y/o visitantes pueden ser referidos como Usted, su, etc. Fluid Finance puede ser referido como Nosotros, Nos, etc.

Aceptación de las condiciones

Al marcar la casilla "Acepto los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad" el Usuario indica que ha entendido y aceptado cumplir con este documento en todo momento y en su totalidad (la **Aceptación**). Esta Aceptación incluye las actualizaciones de las Condiciones y de la Política de Privacidad de vez en cuando. El usuario acepta que es su responsabilidad revisar las Condiciones y la Política de Privacidad de vez en cuando para ver si hay cambios.

Cuentas

Cuando Usted crea su cuenta en las Aplicaciones (la **Cuenta**), acepta ser el único responsable de la Cuenta y de la seguridad y confidencialidad de la misma. Esto incluye las contraseñas y la información sensible relacionada con la Cuenta. Esto también incluye que toda la información personal que Usted proporciona a través de su Cuenta es actual, precisa y veraz y que la actualizará si cambia.

¹La tarjeta Visa está actualmente en pruebas y estará disponible en el tercer trimestre de 2022.

Nos reservamos el derecho a suspender o cancelar su Cuenta si utiliza el Sitio Web, las Aplicaciones o los Productos de forma inapropiada o ilegal o si infringe alguna de estas Condiciones.

Acceso al sitio web

El Sitio Web es publicado y alojado por Fluid Finance SA, una empresa constituida conforme a la legislación suiza, cuyo domicilio social se encuentra en Quai du Mont-Blanc 3, 1201 Ginebra, Suiza. El Sitio Web es propiedad exclusiva de Fluid Finance. Queda prohibida cualquier reproducción o uso no autorizado por Fluid Finance SA.

El sitio web es accesible de forma gratuita y en todo el mundo en la mayoría de los países, excepto en algunos estados que se indican a continuación.

Afganistán
República Popular Democrática de Corea
Irán
Venezuela

Esta lista está sujeta a cambios en función de los requisitos de las autoridades reguladoras suizas.

Otros países pueden prohibir o restringir el acceso al Sitio Web o a los Productos o servicios. El Sitio Web y los Productos no pueden ser accedidos por ninguna persona en ninguna jurisdicción en la que el Sitio Web o los Productos estén prohibidos o restringidos.

Acceso a las aplicaciones

Fluid Finance ha puesto a disposición aplicaciones en la App Store ofrecida por Apple, Inc y en la Play Store, ofrecida por Google, Inc. Se puede acceder a estas aplicaciones a través de software de terceros y están sujetas a las condiciones de uso de estos terceros, incluidos Apple y Google. Fluid Finance no ofrece ninguna declaración ni garantía con respecto al uso de cualquier software de terceros, incluido el software proporcionado por Apple o Google.

Pueden aplicarse ciertas restricciones a las aplicaciones impuestas por Apple o Google. Debe leer detenidamente los términos y condiciones de Apple y Google sobre el uso de las aplicaciones.

Fluid Finance también ha puesto a disposición una aplicación web, que está disponible en <https://app.fluidfi.ch>.

Es posible que haya errores de software en las aplicaciones. Usted debe utilizar las aplicaciones a su discreción y riesgo. Fluid Finance no ofrece ninguna representación ni garantía con respecto al uso de las aplicaciones.

Acceso a los productos

Fluid Finance proporciona acceso a servicios bancarios y de tarjetas a través de las Apps. Estos servicios son proporcionados por nuestros socios. Fluid Finance no es un banco. Las condiciones de uso de los productos de tarjeta se establecen en este documento.

Fluid Finance ofrece lo que denominamos Cuentas Bancarias Tradicionales, que están disponibles a través de nuestras Apps y proporcionadas por nuestros Socios. Pueden ser dinero electrónico o monederos multidivisa o (en Estados Unidos) cuentas bancarias aseguradas por la FDIC. Estas cuentas varían en función de su jurisdicción. En el caso de estas cuentas, debe leer atentamente las condiciones de uso de nuestros socios, que se incorporan a estas condiciones.

Fluid Finance también ofrece lo que denominamos Cuentas Fluid, que están disponibles a través de nuestras Apps. No son cuentas bancarias y no son proporcionadas por nuestros socios. Las Cuentas Fluid contienen dinero digital y son puestas a disposición por Fluid Finance. Estas cuentas se describen en este documento.

Si no acepta las Condiciones, no utilice los Productos.

Costes

Todos los costes relacionados con el Sitio Web, las Aplicaciones y los Productos correrán a cargo exclusivamente del Usuario o Visitante.

Objetivo del sitio web

La finalidad del Sitio Web es presentar los distintos Productos ofrecidos por la Empresa, promocionarlos, dar a conocer a la Empresa y a sus empleados, poner a disposición de los Usuarios en nuestro Sitio Web información y artículos que consideremos interesantes, suscribirse a nuestra newsletter y tener la posibilidad de acceder a nuestras Apps.

La información que proporcionamos en nuestro Sitio Web no constituye en modo alguno una oferta al público ni una invitación a realizar una oferta de compra de los Productos. Una decisión de inversión no debe tomarse únicamente sobre la base de la información del Sitio Web, que tiene una finalidad promocional. Además, una decisión de inversión conlleva riesgos, riesgos que son asumidos exclusivamente por el Usuario. Fluid Finance no ofrece ningún tipo de asesoramiento sobre la idoneidad de una decisión de inversión ni ningún tipo de asesoramiento jurídico o fiscal. El Usuario está obligado a formarse su propia opinión con independencia de la información facilitada por la Sociedad y, en caso necesario, a asesorarse por un profesional independiente y cualificado.

Cambios

Estas Condiciones pueden ser modificadas en cualquier momento y a la sola discreción de Fluid Finance.

Restricciones de edad

No se exige una edad mínima para visitar el sitio web. Sin embargo, debido a la naturaleza financiera y a los riesgos asociados a los Productos que ofrecemos, desaconsejamos encarecidamente que los menores de edad visiten este Sitio Web, salvo con fines educativos. La edad mínima requerida para utilizar los Productos ofrecidos por Fluid Finance es de 18 años o la mayoría de edad en su país de residencia.

Usted acepta que al utilizar nuestro Sitio Web, la Aplicación y los Productos, ha alcanzado la mayoría de edad y comprende los riesgos que conlleva.

Usos permitidos y prohibidos

Debe utilizar el Sitio Web de acuerdo con la legislación aplicable y con estas Condiciones. No debe utilizar este sitio web con fines ilícitos o fraudulentos, incluidos, entre otros, los siguientes:

- Acosar o perjudicar a otros Usuarios.
- Hacer comentarios o difundir contenidos difamatorios, abusivos, discriminatorios, insubrecidos o violentos, pornográficos, sectarios o equivalentes.

- Hackear la cuenta de otro usuario.
- Violación de los derechos de otros usuarios.
- Violación de nuestros derechos de propiedad intelectual o de cualquier tercero al sitio web.

- Actuar de cualquier forma que pueda considerarse fraudulenta o participar en una actividad ilegal en el Sitio Web.
- Interferir o crear un mal funcionamiento del sitio web.
- Distribuir spam, comunicaciones electrónicas no solicitadas, publicidad, cartas en cadena o esquemas piramidales, virus de software o malware, ransomware o spyware, o código informático, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad del hardware informático.
- El uso indebido de las aplicaciones, el código o las herramientas en línea desarrolladas por la empresa.
- Utilizar cualquier medio no autorizado por la Empresa para acceder al Sitio Web o para extraer datos e información del mismo.
- Cargar, mostrar, transmitir, distribuir, almacenar o hacer públicos en el Sitio Web los datos personales de los Usuarios, Visitantes o terceros sin el previo consentimiento explícito de Fluid Finance.
- Copiar, modificar o distribuir la totalidad o parte del sitio web.
- Conectarse o intentar conectarse a los sistemas de seguridad relacionados con el Sitio Web.
- Facilitar o ayudar a otra persona a llevar a cabo cualquiera de las prohibiciones o delitos anteriores.

Propiedad Intelectual

Todo el contenido publicado y puesto a disposición en el Sitio Web, las Aplicaciones y los Productos es propiedad exclusiva de Fluid Finance. Esto se refiere, entre otros, a imágenes, textos, logotipos, documentos, archivos descargables, software, algoritmos, códigos, archivos de audio, animaciones, fotografías, formatos, información técnica. Incluye además la selección y disposición de estos elementos, así como todo lo que contribuye a la composición del Sitio Web.

Fluid Finance posee la propiedad intelectual exclusiva de todos los aspectos del Sitio Web, las aplicaciones y los productos. El acceso al Sitio Web no confiere ninguna licencia con respecto al mismo.

Está prohibido, salvo acuerdo escrito de la Empresa, distribuir, modificar, reproducir, comunicar al público el Sitio Web, o copiar y almacenar el Sitio Web para cualquier uso que no sea personal.

Está estrictamente prohibido, bajo cualquier circunstancia, intentar o derivar el código fuente, invertir, descompilar, desensamblar o traducir el software con respecto al Sitio Web, las Aplicaciones o los Productos, o ayudar a alguien a hacerlo.

Funcionamiento y mantenimiento del sitio web, las aplicaciones o los productos

No estamos obligados legalmente al buen funcionamiento del Sitio Web, las Aplicaciones o los Productos.

Nos reservamos el derecho a suspender temporalmente el uso del Sitio Web, las Aplicaciones o los Productos por motivos de mantenimiento, a nuestra entera discreción y sin previo aviso.

La Compañía no se hace responsable de los daños y perjuicios derivados de dichas suspensiones o errores.

Dinero digital

El dinero digital es una representación digital de una moneda tradicional. Por ejemplo, nuestro dólar digital es una representación digital de un dólar estadounidense. El Efectivo Digital está siempre

respaldado 1:1 por la moneda tradicional mantenida con nuestros socios bancarios; de hecho, el Efectivo Digital es sólo una representación de un activo del mundo real. El Dinero Digital no es de curso legal y no puede ser transmitido a través del sistema bancario. El Efectivo Digital no es una criptomoneda, ni un activo digital.

Debe ser consciente de los riesgos relacionados con el efectivo digital. Para el efectivo digital que se mantiene dentro de Fluid Finance no existe (o es muy limitado) el riesgo de robo, ya que todos los fondos relacionados se mantienen en cuentas bancarias con socios bancarios regulados y con grado de inversión. El dinero digital también puede enviarse fuera de Fluid Finance, en el mundo digital, conectando un monedero Web3 a su cuenta Fluid. En este caso, Usted asume la responsabilidad del control del Efectivo Digital. En este caso, como el Efectivo Digital se ha trasladado fuera de Fluid Finance y a su propia posesión, Fluid Finance no es responsable si Usted pierde el control de su Efectivo Digital.

El Dinero Digital está disponible para ser comprado a la Compañía de acuerdo con estos Términos. Los detalles de compra están disponibles en las Apps.

La Empresa puede, a su entera discreción, ofrecer la recompra del Dinero Digital de los Usuarios. Esto no es una obligación de la Empresa.

Cuentas Fluid

Fluid Finance ofrece cuentas relacionadas con su producto Digital Cash. No son cuentas bancarias y no permiten el acceso al sistema bancario tradicional. Puede utilizar Digital Cash en sus cuentas Fluid para realizar compras en el mundo digital.

Para todas las participaciones en las Cuentas Fluid, Fluid Finance puede pagar una parte de las comisiones de nuestras actividades de intercambio interno. Esto se denomina tipo de interés objetivo. Este reparto de comisiones queda a discreción de la Empresa y no es una obligación de Fluid Finance. La Compañía se reserva el derecho de cambiar el tipo de interés objetivo en cualquier momento.

Al abrir una Cuenta Fluid, Usted acepta que el dinero digital de su Cuenta Fluid pueda ser utilizado en nuestras operaciones internas de intercambio para facilitar la provisión de liquidez.

Cuentas bancarias tradicionales

Todos los servicios bancarios se ofrecen a través de nuestros socios. Fluid Finance no es un banco. Desde su cuenta bancaria tradicional tiene la posibilidad de recargar y enviar monedas tradicionales. Fluid Finance ofrece monedas tradicionales en las aplicaciones a su entera discreción. También puede intercambiar entre diferentes monedas tradicionales en las aplicaciones.

El acceso al dinero electrónico, a los monederos multdivisa y a las cuentas bancarias lo proporcionan los socios que se indican a continuación.

Espacio Económico Europeo	Accomplish Financial Limited (AF Payments) 33 Lowndes Street Knightsbridge Londres SW1X 9HX Reino Unido La empresa es una Institución de Dinero Electrónico (IME) autorizada que opera desde el Reino Unido bajo el permiso y la supervisión de la Autoridad de Conducta Financiera, con número de registro 900440. Está autorizada a ofrecer productos financieros en el Espacio Económico Europeo.
---------------------------	--

	<p>AF Payments es también miembro principal de Mastercard.</p>
	<p>AF Payments Limited está registrada en Inglaterra y Gales con el número de empresa 09356276. Productos Mastercard emitidos por AF Payments Limited en virtud de una licencia de Mastercard International.</p>
Reino Unido	<p>Accomplish Financial Limited (AF Payments)</p> <p>33 Lowndes Street Knightsbridge Londres SW1X 9HX Reino Unido</p> <p>La empresa es una Institución de Dinero Electrónico (IME) autorizada que opera desde el Reino Unido bajo el permiso y la supervisión de la Autoridad de Conducta Financiera, con el número de registro de empresa 900440.</p> <p>AF Payments es también miembro principal de Mastercard.</p> <p>AF Payments Limited está registrada en Inglaterra y Gales con el número de empresa 09356276. Productos Mastercard emitidos por AF Payments Limited en virtud de una licencia de Mastercard International.</p>
Estados Unidos	<p>Bond Financial Technologies, Inc.</p> <p>345 de la calle California Suite 600 San Francisco, CA 4104 Estados Unidos</p> <p>Bond Financial Technologies es miembro principal de Visa.</p>

Salvavarda y seguro de los fondos de los clientes

Fluid Finance trabaja con socios para garantizar que los fondos depositados por los clientes estén lo más seguros posible. Nuestros socios de tecnología financiera tienen relaciones con bancos en sus jurisdicciones que mantienen el dinero depositado como fondos salvaguardados por el cliente (en el EEE y el Reino Unido) y como fondos asegurados por la FDIC (en los Estados Unidos). Estos socios también cuentan con pólizas de seguro que proporcionan una mayor protección. Fluid Finance también cuenta con pólizas de seguro para proteger los fondos, incluso contra el fraude y el robo.

Socios

A continuación figura una lista de nuestros principales socios y una descripción de nuestra relación con ellos.

Socio	Ubicación principal	Relación
Realización de la financiación	Londres, Reino Unido	Ofrece monederos electrónicos y tarjetas Mastercard en el Espacio Económico Europeo y el Reino Unido.
Arbitraje	Mundo digital	Proporciona una red para nuestros tokens \$FLUID.
Tecnologías financieras para bonos	San Francisco, Estados Unidos	Ofrece cuentas bancarias aseguradas por la FDIC (a través de sus bancos asociados) y tarjetas Visa en Estados Unidos.
Enlace en cadena	Mundo digital	Proporciona un oráculo de precios para nuestros pools de precios Oracle en la red Arbitrum.
ComplyAdvantage	Nueva York, Estados Unidos	Ofrece servicios de supervisión de transacciones en las finanzas tradicionales.
Currencycloud	Londres, Reino Unido	Ofrece servicios de cambio de divisas en la forma tradicional finanzas.
Ciencia de Merkle	Singapur	Proporciona servicios de supervisión de transacciones y seguridad para nuestras actividades digitales.
SushiSwap	Mundo digital	Proporciona un intercambio para nuestros tokens \$FLUID, en la red Arbitrum.
Veriff	Tallin, Estonia	Software de verificación de la identidad basado en la IA.

Derecho aplicable

Estas Condiciones (así como la Política de Privacidad) se regirán e interpretarán de acuerdo con la legislación suiza. Las condiciones relativas a las cuentas bancarias y a las tarjetas ofrecidas por nuestros socios pueden estar sujetas a leyes diferentes.

Dirección de contacto

Fluid Finance SA
Quai du Mont-Blanc 3
1201 Ginebra Suiza

Términos y condiciones de la tarjeta Fluid Debit Mastercard

Estas condiciones se aplican a su tarjeta de débito Fluid y a su cuenta de tarjeta.

Debe leer atentamente estas Condiciones. Al utilizar su tarjeta o su cuenta de tarjeta, se considerará que acepta estas condiciones. Si no acepta estas Condiciones, no debe utilizar su tarjeta o su cuenta de tarjeta.

Su tarjeta y su cuenta de tarjeta son emitidas por AF Payments Limited (número de registro 09356276), 33 Lowndes Street, Londres SW1X 9HX, Reino Unido. AF Payments Limited es un emisor de dinero electrónico regulado por la Financial Conduct Authority con número de registro FRN: 900440. Su tarjeta no es transferible.

Si tiene alguna duda o reclamación, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente (ver detalles más abajo).

1. Definiciones

"App" significa la aplicación móvil y web de Fluid que está disponible para su descarga en la App Store de Apple y en el Google Play Market y a través del Sitio Web.

"Autenticación" significa introducir su contraseña y completar la autenticación biométrica mediante huella dactilar o reconocimiento facial utilizando su dispositivo móvil, según corresponda.

"Día hábil" significa cualquier día (que no sea un sábado o un domingo) en el que los bancos estén abiertos en Londres para las operaciones bancarias normales.

"Tarjeta" se refiere a la tarjeta de débito Fluid Mastercard® que se le ha emitido, ya sea en forma de tarjeta de plástico, digital o virtual, en virtud de estos Términos y Condiciones.

"Cuenta de tarjeta" significa la cuenta de dinero electrónico que usted tiene con nosotros y a la que está vinculada su tarjeta.

"Información de identificación de la cuenta de tarjeta" significa todos y cada uno de los siguientes datos: Los datos de su tarjeta (número de tarjeta, fecha de caducidad y código CVV), su PIN, la información que utiliza para iniciar sesión en su cuenta de tarjeta y cualquier credencial e información específica de su cuenta de tarjeta, incluido cualquier conjunto de información de seguridad que deba facilitarse para autorizar las transferencias.

Puede ponerse en contacto con el "Servicio de Atención al Cliente" en:

Correo electrónico: support@fluid.ch

Sitio web: support.fluid.ch

Pérdida o robo de tarjetas o información de identificación de la cuenta de la tarjeta:
www.support.fluid.ch

Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través del sitio web

"Tabla de Comisiones" significa la tabla de comisiones y gastos aplicables a la Tarjeta y a la Cuenta de la Tarjeta, tal y como se establece en estas Condiciones Generales.

"Mastercard®" significa Mastercard International of New York o sus sucesores o cesionarios.

"Comerciante" significa un minorista o cualquier otra persona o empresa que proporcione bienes y/o servicios y que acepte tarjetas con el símbolo de aceptación de Mastercard® en el pago de dichos bienes y/o servicios.

"PIN" significa el número de identificación personal que podemos emitir o aprobar para ser utilizado con su tarjeta.

"Términos y condiciones" significa estos términos y condiciones junto con la tabla de tarifas y cualquier término y condición complementaria y las modificaciones de los mismos que podamos notificarle de vez en cuando.

"TPP" significa un Tercero Proveedor que está debidamente autorizado por una autoridad reguladora para prestar servicios de información de cuentas y/o servicios de iniciación de pagos.

"Transacción" significa cualquier retirada de efectivo, compra de bienes y/o servicios (según corresponda) completada por Usted utilizando su Tarjeta o su Cuenta de Tarjeta, cualquier Transferencia, o cualquier acción que altere el saldo de su Cuenta de Tarjeta, incluyendo una instrucción de canje.

"Transferencia" significa realizar un pago desde su cuenta de tarjeta a, o recibir un pago a su cuenta de tarjeta desde, otra cuenta que tenga un número de cuenta bancaria internacional (IBAN) y/o un número de cuenta bancaria del Reino Unido.

"Banco de transferencias" significa un tercero que permite el envío de transferencias desde y la recepción de transferencias a su cuenta de tarjeta.

"Nosotros" o "Nuestro" significa AF Payments Limited. "Sitio

web" significa www.fluid.ch.

"Usted" o "Su" se refiere a la persona que suscribe estos Términos y Condiciones con Nosotros.

2. Tasas

2.1. El uso de su tarjeta y de su cuenta de tarjeta está sujeto a las comisiones y gastos establecidos en la tabla de comisiones. Estas comisiones y gastos forman parte de estas *Condiciones Generales*. Cualquiera de estas comisiones/cargos, o todos ellos, pueden ser eximidos o reducidos a nuestra discreción. Nuestras comisiones/cargos pueden cambiar con el tiempo; si es así, le notificaremos con antelación dichos cambios de acuerdo con la Sección 3.1. Su proveedor de servicios bancarios puede cobrar una comisión por la transferencia de fondos y/o el proveedor de cajeros automáticos puede cobrar comisiones adicionales. Dichas comisiones se sumarían a las comisiones establecidas en la Tabla de Comisiones.

2.2. Las comisiones y los gastos se pagarán con cargo a su cuenta de tarjeta en el momento en que se produzcan. Usted debe asegurarse de que el saldo de su cuenta de tarjeta es suficiente para cubrir el coste de cualquier transacción y las comisiones/cargos asociados.

3. Estas condiciones

3.1. Podemos modificar estas Condiciones Generales, incluyendo la modificación de las tarifas existentes, la introducción de nuevas tarifas o la adición o eliminación de funciones, de vez en cuando. Cuando sea necesario, le avisaremos con al menos dos meses de antelación antes de que el cambio propuesto entre en vigor, aunque los cambios relacionados con los tipos de cambio entrarán en vigor inmediatamente si así se indica en el aviso de cambio. Todos estos cambios se publicarán en el sitio web con un enlace a los términos y condiciones modificados y se le notificarán mediante (i) el envío de un correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada en su cuenta de tarjeta, (ii) escribiéndole a la dirección postal registrada en su cuenta de tarjeta o (iii) pidiéndole que acepte las condiciones modificadas cuando acceda al sitio web.

3.2. La versión actualizada de estos *Términos y Condiciones* se publicará en el Sitio Web. Debe consultar el sitio web con regularidad para ver la última versión. Usted estará obligado a cumplir con estos Términos y Condiciones y con cualquier enmienda que se haga a los mismos. Le recomendamos que imprima una copia de estos Términos y *Condiciones* para conservarlos en sus archivos.

3.3. Se considerará que ha aceptado cualquier cambio que le notifiquemos, a menos que nos comunique que no está de acuerdo con él antes de que el cambio en cuestión entre en vigor. En tal caso, consideraremos su notificación como una notificación de que desea rescindir estas *Condiciones Generales* inmediatamente y le devolveremos el saldo de su cuenta de tarjeta. Si lo hace, no se le cobrará ninguna tasa de reembolso.

4. Ámbito de aplicación de las presentes condiciones

4.1. Las presentes Condiciones Generales regulan el uso que usted hace de su tarjeta y de su cuenta de tarjeta. Los fondos para todas las transacciones se guardan en su Cuenta de Tarjeta y no se pagarán intereses por ellos. Cuando usted realiza una transacción utilizando su tarjeta o su cuenta de tarjeta, el valor de la transacción más las comisiones asociadas se deducirá de su cuenta de tarjeta y se utilizará para completar la transacción.

4.2. Su tarjeta es una tarjeta de débito y los fondos cargados en su tarjeta se conocen como dinero electrónico. Su tarjeta no es una tarjeta de crédito o de pago. Sólo puede gastar el valor de los fondos cargados en ella. Todas las tarjetas son emitidas por nosotros en virtud de una licencia de Mastercard®.

4.3. Aunque nuestras actividades están reguladas por la Financial Conduct Authority, ni su tarjeta ni su cuenta de tarjeta están cubiertas por el Financial Services Compensation Scheme. Sin embargo, los fondos de su cuenta de tarjeta están protegidos por nosotros de acuerdo con la normativa sobre dinero electrónico de 2011, lo que significa que se mantienen separados de nuestros activos para que, en el improbable caso de que nos declaremos insolventes, sus fondos permanezcan a salvo de nuestros acreedores.

5. Emisión de tarjetas

5.1. Para solicitar una cuenta de tarjeta y una tarjeta, debe tener al menos 18 años. Antes de que podamos crear una cuenta de tarjeta para usted y emitirle una tarjeta, necesitaremos saber algunos datos sobre usted. Comprobaremos su identidad y su lugar de residencia. Podemos utilizar a terceros para obtener esta información y realizar comprobaciones en nuestro nombre, lo que puede incluir el uso de agencias de referencia de crédito. Sin embargo, no se realiza una comprobación de crédito y su calificación crediticia no se verá afectada.

5.2. Nos reservamos el derecho de rechazar la creación de una cuenta de tarjeta o la emisión de una

tarjeta.

5.3. Si tiene algún problema con su cuenta o tarjeta, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

5.4. Si recibe una tarjeta de plástico, debe firmarla en cuanto la reciba y activarla. Las instrucciones de activación se encuentran en el embalaje de su tarjeta. Su tarjeta no podrá ser utilizada hasta que no lo haga. Las tarjetas virtuales pueden utilizarse inmediatamente después de recibirlas y no es necesario activarlas.

6. Cargar su cuenta de tarjeta y solicitar el canje

6.1. Usted puede cargar fondos en su cuenta de tarjeta como se indica en la aplicación. Dependiendo del método que utilice para cargar su cuenta de tarjeta, es posible que se cobre una comisión (consulte la aplicación para obtener más información). Siempre que haya fondos suficientes en su cuenta de tarjeta para cubrir las comisiones aplicables, los fondos se abonarán al saldo de la cuenta de tarjeta una vez que los hayamos recibido.

6.2. Se aplican límites al número de veces que se puede cargar su cuenta de tarjeta en un día. También se aplican límites mínimos y máximos de carga, que se indican en la Tabla de Comisiones. Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier transacción de carga en particular.

6.3. Tiene derecho a rescatar los fondos de su cuenta de tarjeta en cualquier momento, total o parcialmente, hasta la fecha en que transcurran 6 años desde la fecha de vencimiento o de finalización del contrato. Para ello, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente. Sólo reembolsaremos los fondos a una cuenta bancaria a su nombre. Podemos pedirle que nos proporcione documentos, pruebas y otra información para verificar su identidad o para permitirnos cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

6.4. Podemos cobrarle una comisión (véase la tabla de comisiones) para cubrir los costes de canje en cada ocasión en que canjee la totalidad o parte de su saldo en los siguientes momentos:

- a. cuando se solicite el reembolso antes de la terminación de estas Condiciones Generales; o
- b. cuando el reembolso se solicite más de un año después de la terminación de estas Condiciones.

7. Uso de su cuenta de tarjeta, su tarjeta y la aplicación

7.1. Puede utilizar su tarjeta para comprar bienes y servicios en cualquier lugar donde se acepte la tarjeta Mastercard®. También puede retirar dinero en efectivo en un cajero automático o en una institución financiera que muestre el logotipo de Mastercard®, siempre que haya fondos suficientes asignados a su tarjeta y que el comerciante, el proveedor de cajeros automáticos o la institución financiera puedan verificarlo en línea. Debe mantener su PIN y otros datos de identificación de la cuenta de la tarjeta en un lugar seguro y asegurarse de que cierra la sesión de la aplicación después de utilizarla.

7.2. Existen límites de gasto y de retirada de fondos para el uso de su tarjeta; consulte la tabla de comisiones para obtener más detalles.

7.3. Tenga en cuenta que algunos proveedores de cajeros automáticos cobran tasas adicionales por el uso de sus cajeros y que algunos comerciantes añaden un recargo por utilizar determinados tipos de tarjetas. También puede estar sujeto a sus condiciones comerciales. Es su responsabilidad comprobarlo antes de proceder a su transacción.

7.4. Puede utilizar su cuenta de tarjeta para realizar y recibir transferencias. Para realizar una transferencia, debe proporcionarnos la siguiente información:

- a. el número de cuenta bancaria del Reino Unido y el código de clasificación o, en el caso de las transferencias internacionales, el número de cuenta bancaria internacional (IBAN) y el código de identificación comercial (BIC) del beneficiario previsto;
- b. el nombre y la dirección del beneficiario previsto;
- c. el importe de la transferencia;

- d. la moneda de la Transferencia;
- e. una referencia de pago para la Transferencia; y
- f. cualquier otra información que podamos necesitar para poder ejecutar la transferencia.

Es importante que nos facilite los datos correctos del beneficiario previsto, ya que si la transferencia se realiza a un destinatario equivocado porque usted nos ha facilitado datos incorrectos, es posible que no podamos recuperar el dinero.

7.5 Puede recibir transferencias a su cuenta de tarjeta de otras personas. Si recibe una transferencia, abonaremos el dinero en su cuenta de tarjeta inmediatamente después de recibirla. Es posible que tardemos más tiempo en abonar el importe de una transferencia en su cuenta de tarjeta si la transferencia ha supuesto una conversión de divisas.

7.6 Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier transacción a nuestra discreción.

- a. Podemos suspender, restringir o cancelar en cualquier momento su tarjeta o su cuenta de tarjeta o negarnos a emitir o sustituir una tarjeta por motivos relacionados con lo siguiente
 - i. Nos preocupa la seguridad de su tarjeta o cuenta de tarjeta;
 - ii. Sospechamos que su tarjeta o su cuenta de tarjeta se está utilizando de forma no autorizada o fraudulenta;
 - iii. Necesitamos hacerlo para cumplir con las leyes, reglamentos o normas de Mastercard aplicables; o
 - iii. Usted incumple una parte importante de estos Términos y Condiciones o incumple repetidamente cualquier término de estos Términos y Condiciones y no resuelve el asunto de manera oportuna.
- b. Si tomamos alguna de las medidas mencionadas en el apartado 7.4a., se lo comunicaremos tan pronto como podamos o se nos permita hacerlo, ya sea antes o después de haber tomado dichas medidas. Podemos pedirle que deje de utilizar su Tarjeta y/o su Cuenta de Tarjeta y que nos devuelva la Tarjeta o la destruya. Le emitiremos una tarjeta de sustitución o reactivaremos su tarjeta si, tras una investigación posterior, creemos que las circunstancias pertinentes ya no son aplicables o no existen.
- c. También podemos rechazar la autorización de una transacción:
 - i. si sospechamos que su tarjeta o su cuenta de tarjeta se está utilizando de forma no autorizada o fraudulenta;
 - ii. si no se cargan fondos suficientes en la cuenta de su tarjeta en el momento de una transacción para cubrir el importe de la misma y las comisiones aplicables; o
 - iii. si creemos que una Transacción infringirá la ley.
- d. Si nos negamos a autorizar una transacción, si es posible, le diremos inmediatamente el motivo, a menos que sea ilegal que lo hagamos. Puede corregir cualquier información que tengamos y que pueda haber provocado la denegación de una transacción poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.
- e. No seremos responsables si un Comercio se niega a aceptar su Tarjeta o si no autorizamos una Transacción, o si cancelamos o suspendemos el uso de su Tarjeta o Cuenta de Tarjeta. Salvo que la ley exija lo contrario, no seremos responsables de ninguna pérdida o daño que usted pueda sufrir como resultado de su incapacidad para utilizar su tarjeta o su cuenta de tarjeta para una transacción.

7.7. No debe gastar en su tarjeta más dinero del que tiene disponible en su cuenta de tarjeta. Usted es responsable de asegurarse de que tiene fondos suficientes cuando autoriza una transacción. Si no lo hace, puede producirse un exceso de gasto en su cuenta de tarjeta. Si esto ocurre, deberá devolvernos el exceso de gasto inmediatamente. Nos tomaremos en serio cualquier acción de este tipo y tomaremos las medidas necesarias para ejecutar cualquier acción contra usted.

7.8. Usted acepta que, una vez que le notifiquemos el exceso de gasto por cualquier medio, deberá devolverlo inmediatamente. Nos reservamos el derecho a deducir una cantidad equivalente al exceso de gasto de cualquier otra Tarjeta o Cuenta de Tarjeta que tenga con nosotros o de cualquier otro instrumento de pago que designe a su Cuenta de Tarjeta y contra cualquier fondo que

haya pagado posteriormente en su Cuenta de Tarjeta o que se reciba en su Cuenta de Tarjeta (por ejemplo, mediante la recepción de una transferencia). Podremos suspender su tarjeta o su cuenta de tarjeta y cualquier otra tarjeta relacionada con usted hasta que se nos reembolse el importe gastado en exceso.

7.9. En determinados sectores, los comerciantes, como las empresas de alquiler de coches, los hoteles, los restaurantes y otros proveedores de servicios, estimarán la cantidad de dinero que usted puede gastar o para la que necesita autorización. La estimación puede ser mayor que la cantidad que usted gasta o se le cobra, por ejemplo:

- a. en los restaurantes se le puede pedir que tenga un máximo del 20% más en su tarjeta que el valor de la cuenta para permitir cualquier cargo por servicio añadido por el restaurante;
- b. en los surtidores de gasolina de "pago en el surtidor" (si se aplica) se le puede pedir que tenga en su cuenta de tarjeta un importe igual al valor máximo de la transacción permitido en el surtidor.

Esto significa que una parte de los fondos de su cuenta de tarjeta puede quedar retenida durante un máximo de 30 días hasta que el comerciante haya liquidado el importe de la transacción y, en consecuencia, usted no podrá gastar esta suma estimada durante este periodo. No podemos liberar dicha cantidad sin la autorización del comerciante.

7.10. Es posible que los comercios no puedan autorizar una transacción si no pueden obtener nuestra autorización en línea. Los reembolsos por bienes o servicios adquiridos con su tarjeta sólo pueden devolverse como un crédito a la tarjeta. No tiene derecho a recibir reembolsos en efectivo.

7.11. No aceptamos ninguna responsabilidad por los bienes o servicios adquiridos por usted con su tarjeta. Todas las disputas de este tipo deben tratarse directamente con el comerciante que proporciona los bienes o servicios en cuestión. Una vez que haya autorizado su tarjeta para realizar una compra, no podemos detener esa transacción. Sin embargo, si ha utilizado su tarjeta para comprar bienes o servicios, puede reclamar al vendedor si los bienes o servicios no son satisfactorios, no se han suministrado, se han suministrado sólo en parte o no coinciden con la descripción del proveedor. Debe notificarnos cualquier disputa en un plazo de 60 días a partir de la compra y la devolución del cargo sólo se aplicará a la cuenta de su tarjeta si se consigue del comerciante. Si usted presenta una reclamación de devolución de cargo por error, tendremos derecho a cobrarle los gastos en los que razonablemente incurramos para llevar a cabo la reclamación de devolución de cargo y tendremos derecho a cargar en su cuenta de tarjeta el importe de dichos gastos.

7.12. Autorización de transacciones:

- a. Una transacción con tarjeta se considerará autorizada por Usted, ya sea en el punto de venta siguiendo las instrucciones proporcionadas por el Comerciante, o para una instrucción de canje siguiendo las instrucciones proporcionadas por el Servicio de Atención al Cliente, que incluye:
 - i. introduciendo su PIN o proporcionando cualquier otro código de seguridad;
 - ii. la firma de un vale de compra;
 - iii. proporcionar los datos de la tarjeta y/o proporcionar cualquier otro dato que se solicite;
 - iv. agitando o pasando la tarjeta por un lector de tarjetas;
 - v. insertar una tarjeta e introducir su PIN para solicitar una retirada de efectivo en un cajero automático;
 - vi. solicitar un anticipo de efectivo en cualquier ventanilla bancaria; y
 - vii. introduciendo un código de acceso único en la aplicación que le enviaremos al número de móvil que haya registrado con nosotros.
- b. Una transferencia realizada desde su cuenta de tarjeta se considerará autorizada por usted cuando realice los pasos de autorización en la aplicación.

- c. La autorización de una transacción no puede ser retirada (o revocada) por usted después de que la hayamos recibido. Sin embargo, cualquier transacción que se haya acordado realizar en una fecha posterior a la fecha en que se autorizó puede ser retirada si usted lo notifica al comerciante (proporcionándonos una copia de la notificación), siempre y cuando la notificación se realice a más tardar al cierre del día laborable anterior a la fecha en que la transacción debía realizarse. Podemos cobrarle una tarifa si revoca una transacción según esta sección (consulte la tabla de tarifas para obtener más información).

7.13. Nos reservamos el derecho de aplicar un cargo de mantenimiento mensual, si lo hacemos, el importe se establecerá en la Tabla de Comisiones. Usted es responsable de todas las transacciones y comisiones cargadas en su cuenta de tarjeta.

7.14. Puede utilizar la aplicación para asignar fondos a la tarjeta, gestionar la tarjeta y la cuenta de la tarjeta, ver las transacciones recientes de la tarjeta, ver el saldo de la cuenta de la tarjeta, ver y establecer los límites de gasto de la tarjeta y cambiar o solicitar el restablecimiento de la contraseña y el PIN de la cuenta de la tarjeta. Para obtener más información sobre el uso de la aplicación, visite el sitio web.

8. Operaciones realizadas en moneda extranjera

8.1 Su Cuenta de Tarjeta está denominada en GBP o EUR. Si utiliza su tarjeta para comprar bienes o servicios o retirar dinero en efectivo en una moneda distinta a la de su cuenta de tarjeta, dicha transacción se convertirá a la moneda de su tarjeta el día que recibamos los detalles de la misma. Utilizaremos las tarifas autorizadas por Mastercard® aplicables a dicha transacción con tarjeta, véase www.mastercard.com/global/currencyconversion. También se aplicará una tasa de cambio de divisas (véase el cuadro de tasas para más detalles).

8.2 Puede realizar transferencias desde su cuenta de tarjeta a una moneda diferente a la de su cuenta de tarjeta. Si lo hace, nosotros convertiremos el importe del pago que desee realizar a la moneda correspondiente antes de enviar el dinero a la Cuenta del destinatario.

8.3 También puede recibir transferencias en su cuenta de tarjeta en una moneda diferente a la de su cuenta de tarjeta, pero si esto ocurre, debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. Puede haber ocasiones en las que los fondos sean rechazados por el Banco de Transferencia. Si esto ocurre, el Banco de Transferencia decidirá qué hacer con los fondos y es posible que usted no los reciba en su cuenta de tarjeta.

- b. Si el Banco de Transferencia acepta los fondos y el remitente de los mismos no los ha convertido a la moneda de su cuenta de tarjeta, el Banco de Transferencia convertirá el importe de la transferencia a la moneda de su cuenta de tarjeta y puede aplicar cargos por ello que se le repercutirán a usted. No tenemos ningún control sobre los cargos que aplicaría el Banco de Transferencias por estas conversiones de moneda.

- c. Podemos pedirle más información con respecto a cualquier transferencia y es posible que no podamos poner los fondos a su disposición hasta que estemos satisfechos con la información proporcionada por usted.

8.4 Siempre que se requiera una conversión de divisas para una transferencia, se aplicará el tipo de cambio estándar del Banco de Transferencia, así como las comisiones/cargos aplicables. El tipo de

cambio estándar del Banco de Transferencia (que puede cambiar en cualquier momento) se puede encontrar en la App. Para las transferencias que se realicen

de su cuenta de tarjeta, el tipo de cambio y todas las comisiones/cargos que se aplicarán a la transferencia se mostrarán antes de que complete la transferencia.

9. Transacciones impugnadas

9.1. Usted puede tener derecho a reclamar un reembolso en relación con las transacciones realizadas con su tarjeta y/o cuenta de tarjeta cuando:

- a. la Transacción no fue autorizada en virtud de estos Términos y Condiciones;
- b. Somos responsables de una Transacción que se haya ejecutado incorrectamente y que se nos haya notificado de acuerdo con la Sección 14 siguiente;
- c. una Transacción preautorizada no especificaba el importe exacto en el momento de su autorización y el importe cargado por un Comerciante es superior al que Usted podría haber esperado razonablemente teniendo en cuenta las pautas de gasto normales de la Tarjeta o las circunstancias de la Transacción. No obstante, no se aceptará una reclamación de reembolso en estas circunstancias si el importe de la transacción se le comunicó al menos cuatro semanas antes de la fecha de la transacción o si la reclamación se realiza más de ocho semanas después de haberse cargado en su cuenta de tarjeta;
- d. Se nos notificó la transacción no autorizada/ejecutada incorrectamente en un plazo de 13 meses a partir de la fecha de adeudo de dicha transacción.

9.2. Si se da alguna de las circunstancias anteriores en relación con una transacción con tarjeta, también debe ponerse en contacto con el comerciante, ya que esto puede conducir a una resolución más rápida de la disputa.

9.3 También puede pedirnos que investiguemos la transacción o el uso indebido de su tarjeta o cuenta de tarjeta. Procesaremos inmediatamente el reembolso del importe de la Transacción impugnada. Es posible que necesitemos más información y asistencia por su parte para llevar a cabo dicha investigación.

9.3. Si devolvemos una transacción impugnada a su cuenta de tarjeta y posteriormente recibimos información que confirma que la transacción fue autorizada por usted y contabilizada correctamente en su cuenta de tarjeta, deduciremos el importe de la transacción impugnada de los fondos de su cuenta de tarjeta. Si no hay fondos o éstos son insuficientes, se aplicarán las disposiciones relativas a los gastos excesivos en su cuenta de tarjeta (véase la sección 7.6).

9.4. Si nuestras investigaciones descubren que la transacción impugnada era auténtica y estaba autorizada por usted directa o indirectamente, o que usted ha actuado de forma fraudulenta o con negligencia grave, podemos cobrarle una tasa de investigación (véase la tabla de tasas para más detalles).

9.5 Si solicita el reembolso de una transferencia ejecutada incorrectamente por usted a un destinatario, podemos rechazar su solicitud si podemos demostrar que el proveedor de servicios de pago del destinatario recibió el dinero o que hubo un error en los datos del destinatario que usted nos facilitó. Sin embargo, si hay un error en los datos del destinatario que usted nos facilitó, haremos un esfuerzo razonable para recuperar el dinero. Si no podemos hacerlo, puede solicitarnos por escrito que le proporcionemos toda la información de la que dispongamos y que sea relevante para que pueda presentar una reclamación legal para recuperar el dinero. Es posible que le cobremos una tarifa por nuestras gestiones para intentar recuperar los fondos (consulte la tabla de tarifas para obtener más detalles).

9.6 En cualquier caso, si usted nos lo pide, nos esforzaremos por rastrear cualquier transferencia que no se haya realizado o que se haya realizado incorrectamente y le notificaremos el resultado.

9.7 Si no enviamos una transferencia a tiempo, puede ponerse en contacto con nosotros para pedir al proveedor de servicios de pago del destinatario que le pague los intereses (si procede) de su cuenta que se habrían pagado si la transferencia que usted hizo hubiera llegado a tiempo.

10. Caducidad de la tarjeta y tarjetas dañadas y nuevas

10.1. Su tarjeta es válida durante el periodo indicado en la misma, a menos que nosotros pongamos fin a su uso antes de lo previsto en las presentes condiciones. No podrá utilizar su tarjeta una vez que haya caducado. Podremos renovar su tarjeta cuando caduque para que pueda seguir utilizando los fondos de su cuenta de tarjeta. Puede aplicarse una comisión (véase la tabla de comisiones para más detalles). Nos reservamos el derecho de rechazar la emisión de una tarjeta de sustitución.

10.2. Si no solicita, o no le proporcionamos, una nueva tarjeta tras la caducidad de su tarjeta, los fondos de su cuenta de tarjeta se mantendrán durante un periodo de seis años a partir de la fecha de caducidad de la tarjeta. Su cuenta de tarjeta puede estar sujeta a un cargo de mantenimiento mensual (véase la tabla de tarifas para más detalles). Puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para solicitar la devolución de sus fondos en cualquier momento dentro del periodo de seis años. Los fondos no pueden serle entregados en forma de efectivo (billetes y monedas). Los fondos que queden en su cuenta de tarjeta después de seis años no se devolverán.

10.3. Si lo solicita, podemos sustituir una tarjeta dañada. Si lo hacemos, es posible que se aplique una tarifa (consulte la tabla de tarifas para más detalles). Se le pedirá que nos facilite su número de tarjeta y otros datos para que podamos identificarle.

11. Reembolsos de los comerciantes

11.1. Si usted recibe de un comerciante el reembolso de las sumas pagadas por bienes y servicios con su tarjeta, el importe del reembolso se añadirá al saldo de su cuenta de tarjeta.

12. Mantener la seguridad de su tarjeta, su cuenta de tarjeta y la información de identificación de su cuenta de tarjeta

12.1. Debe mantener la seguridad de su tarjeta, su cuenta de tarjeta y los datos de identificación de su cuenta de tarjeta. Su tarjeta y los datos de identificación de su cuenta de tarjeta son personales y no debe dárselos a nadie para que los utilice. Debe tomar todas las precauciones razonables para evitar el uso fraudulento de su tarjeta, su cuenta de tarjeta y los datos de identificación de su cuenta de tarjeta. No obstante, se le permite dar algunos de los datos de identificación de su cuenta de tarjeta a un TPP para que pueda acceder a su cuenta de tarjeta.

12.2. Debe tratar el valor de su tarjeta y de su cuenta de tarjeta como si fuera dinero en efectivo en una cartera. Si pierde o le roban la tarjeta o se produce un uso no autorizado de la misma o de la cuenta de la tarjeta, puede perder una parte o la totalidad del valor de la cuenta de la tarjeta del mismo modo que si perdiera dinero en efectivo.

12.3 Recibirá un PIN para su tarjeta y deberá guardar su PIN de forma segura. Esto significa que cuando reciba su PIN deberá memorizarlo. Debe mantener su PIN en secreto en todo momento. No debe revelar su PIN a nadie, ni siquiera a sus amigos, familiares o al personal del comercio.

12.4 Si sospecha que otra persona conoce su PIN o cualquier otra información de identificación de su cuenta de tarjeta (que no sea un TPP que conozca cierta información de identificación de su cuenta de tarjeta), debe ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente inmediatamente. Si olvida su PIN, puede acceder a él cuando inicie sesión en su cuenta de tarjeta.

12.5 Debe mantener la información de identificación de su cuenta de tarjeta en condiciones de seguridad, ya que proporciona acceso a los detalles de su cuenta de tarjeta y al PIN de su tarjeta, y le permite realizar transferencias.

13. Pérdida o robo de las tarjetas o de la información de identificación de la cuenta de la tarjeta, transacciones no autorizadas y responsabilidad

13.1 Si crees que:

- a. Ha perdido alguno de los datos de identificación de su cuenta de tarjeta o se los han robado; o
- b. si cree que alguna transacción no está autorizada, se ha contabilizado por error o es incorrecta por cualquier otro motivo; o
- c. una Transacción que no haya sido ejecutada o que haya sido ejecutada incorrectamente por

Nosotros, debe comunicárnoslo inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar 13 meses después de la fecha de adeudo, poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente. Si se lo pedimos, también debe escribirnos en un plazo de siete días para confirmar la pérdida, el robo o el posible uso indebido. Se le puede pedir que nos ayude a nosotros, a nuestros agentes o a cualquier organismo de control, a petición nuestra, en caso de pérdida o robo de su tarjeta o de los datos de identificación de su cuenta de tarjeta, o si sospechamos que su tarjeta o su cuenta de tarjeta están siendo utilizadas de forma indebida.

13.2 Si se denuncia la pérdida o el robo de su tarjeta, la cancelaremos y podremos emitir una nueva. Es posible que se aplique una tarifa (consulte la tabla de tarifas para más detalles). Si encuentra su tarjeta después de haber denunciado su pérdida, robo o uso indebido, deberá destruirla e informarnos inmediatamente poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

13.3 Sujeto a las secciones 13.4 y 13.5, tendrá derecho a un reembolso por el importe de una Transacción no autorizada o una Transacción ejecutada incorrectamente por nosotros y, en su caso, a la restitución de su Cuenta de Tarjeta al estado en que se encontraría si la Transacción no autorizada o ejecutada incorrectamente no hubiera tenido lugar, siempre que nos haya notificado la Transacción en cuestión sin demora indebida y, en cualquier caso, no más tarde de 13 meses después de la fecha de adeudo (salvo en el caso de que no le hayamos proporcionado o puesto a su disposición la información necesaria sobre la Transacción). Cualquier retraso indebido en la notificación puede dar lugar a que usted sea responsable de cualquier pérdida resultante. Efectuaremos el reembolso de inmediato, a menos que tengamos motivos para creer que la incidencia puede haber sido causada por su incumplimiento de las presentes Condiciones, por su negligencia o si tenemos motivos razonables para sospechar que ha sido causada por su comportamiento fraudulento, por un engaño o por cualquier otro acto ilícito perpetrado por usted.

13.4 Sin perjuicio de lo dispuesto en la sección 13.5, usted es responsable hasta un máximo de 35 libras esterlinas (o el equivalente en la moneda de su cuenta de tarjeta) de cualquier pérdida sufrida en relación con una transacción no autorizada que se derive de:

- a. el uso de su tarjeta o de los datos de identificación de la cuenta de la tarjeta en caso de pérdida o robo; o
- b. cuando no haya mantenido la seguridad de los datos de identificación de su cuenta de tarjeta.

13.5 Usted no será responsable de las pérdidas sufridas en relación con una transacción no autorizada si ha tenido un cuidado razonable para proteger su tarjeta y los datos de identificación de su cuenta de tarjeta contra el riesgo de pérdida o robo y, al tener conocimiento de una transacción no autorizada o de la pérdida o el robo de su tarjeta o de los datos de identificación de su cuenta de tarjeta, nos lo ha notificado inmediatamente. Usted no será responsable de ninguna pérdida que se produzca después de habernos notificado que cree que su tarjeta o cualquiera de los datos de identificación de su cuenta de tarjeta han sido robados o pueden ser utilizados de forma no

autorizada, como se especifica en la sección 13.1.

13.6 Usted será responsable de todas las pérdidas sufridas en relación con una transacción no autorizada cuando: Usted haya actuado de forma fraudulenta;

Usted ha puesto en peligro la seguridad de su cuenta de tarjeta y/o de su tarjeta con intención o con negligencia grave (por ejemplo, incumpliendo esta sección 13); o

Usted ha proporcionado cualquiera de los datos de identificación de su cuenta de tarjeta a otra persona (que no sea un TPP al que usted haya autorizado a actuar en su nombre, siempre que el TPP esté autorizado por la ley a hacerlo) que luego utiliza esos datos para realizar una transacción.

En estas circunstancias, nos reservamos el derecho a cobrarle los gastos razonables en los que incurramos para impedir que se utilice su tarjeta o su cuenta de tarjeta y para recuperar el dinero que se le deba.

13.7 Si nuestras investigaciones demuestran que una transacción declarada por usted como no autorizada o ejecutada incorrectamente fue en realidad autorizada por usted o ejecutada correctamente, o que usted ha actuado con intención o negligencia, podemos anular cualquier reembolso realizado y usted puede ser responsable de cualquier pérdida que suframos por el uso de su tarjeta o cuenta de tarjeta.

13.8. Nuestra responsabilidad ante usted en virtud de estos Términos y Condiciones estará sujeta a las siguientes exclusiones y limitaciones. No seremos responsables de ninguna pérdida derivada de:

- a. un comerciante que se niega a aceptar su tarjeta; o
- b. cualquier causa que se derive de circunstancias anormales o imprevistas que estén fuera de nuestro control razonable o que hayan sido inevitables a pesar de todos nuestros esfuerzos por evitarlas; o
- c. Que suspendamos, restrinjamos o cancelemos su tarjeta o su cuenta de tarjeta, o que nos neguemos a emitir o sustituir su tarjeta si sospechamos que su tarjeta o su cuenta de tarjeta se está utilizando de forma no autorizada o fraudulenta, o como resultado de que usted incumpla una condición importante o incumpla repetidamente alguna de las condiciones;
- d. Nuestro cumplimiento de las leyes, reglamentos o normas de Mastercard aplicables; o
- e. la pérdida o corrupción de datos, a menos que sea causada por nuestro incumplimiento/incumplimiento deliberado.

13.9. A menos que la ley exija lo contrario o que se establezca en estas Condiciones Generales, no seremos responsables ante usted de ninguna pérdida que usted o cualquier tercero pueda sufrir en relación con la tarjeta o la cuenta de tarjeta como resultado de nuestras acciones que no fueran una consecuencia previsible de nuestras acciones.

13.10. No seremos responsables de los bienes o servicios que usted compre con su tarjeta o cuenta de tarjeta.

13.11. De vez en cuando, su capacidad para utilizar su tarjeta o su cuenta de tarjeta puede verse interrumpida, por ejemplo, cuando realizamos tareas de mantenimiento. Si esto ocurre, es posible que no pueda:

- a. cargar su tarjeta; y/o
- b. utilizar su tarjeta para pagar compras u obtener dinero en efectivo en cajeros automáticos (si procede); y/o
- c. obtener información sobre los fondos disponibles en su cuenta de tarjeta y/o sobre sus transacciones recientes; y/o
- d. realizar transacciones con su tarjeta o cuenta de tarjeta, incluidas las transferencias.

13.12. Si la tarjeta está defectuosa, nuestra responsabilidad se limitará a la sustitución de la tarjeta cargada con sus fondos en la cuenta de la tarjeta.

13.13. En caso de que se deduzcan importes incorrectos de los fondos de su cuenta de tarjeta, nuestra responsabilidad se limitará al pago del importe de la deducción incorrecta.

13.14. En cualquier otra circunstancia, nuestra responsabilidad se limitará al reembolso del importe de los fondos de su cuenta de tarjeta.

13.15. Nada en estos Términos y Condiciones excluirá o limitará Nuestra responsabilidad por muerte o lesiones personales o en la medida en que no pueda ser limitada o restringida por la ley.

14. Declaraciones

14.1. Puede ver el saldo de su cuenta de tarjeta y sus transacciones a través de la aplicación en cualquier momento. Usted es responsable de mantener en secreto sus datos de acceso. Si cree que otra persona está utilizando sus datos de acceso o puede conocerlos, debe ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente inmediatamente.

15. Anulación, rescisión y suspensión

15.1. Puede cancelar su tarjeta y su cuenta de tarjeta hasta 14 días después de haber recibido su tarjeta (el "período de cancelación"), sin motivo alguno, poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente. No le cobraremos ninguna tasa de cancelación. Le pediremos que confirme su deseo de cancelar por escrito. Esto no le dará derecho a un reembolso de las transacciones que haya realizado (autorizadas o pendientes) ni de los gastos incurridos en relación con dichas transacciones. El precio de compra de la tarjeta (cuota de la tarjeta) no será reembolsable.

15.2. Dependiendo del método que elija para que se le devuelva el saldo restante de su cuenta de tarjeta, se le podrá cobrar una comisión que se deducirá del saldo de su cuenta (para más detalles, consulte la tabla de comisiones).

15.3. Podrá cancelar su Cuenta de Tarjeta en cualquier momento y sin penalización alguna i. durante el Periodo de Cancelación (véase el apartado 15.1 anterior) o ii. si no está de acuerdo con un cambio que pretendamos introducir en estas Condiciones Generales. También puede cancelar su Cuenta de Tarjeta en cualquier momento y por cualquier motivo, aunque puede aplicarse una comisión de cancelación (véase la Tabla de Comisiones para más detalles). Si cancela su cuenta de tarjeta, se cancelará automáticamente cualquier tarjeta que se utilice en relación con su cuenta de tarjeta.

15.4. Para cancelar su cuenta de tarjeta y/o cualquier tarjeta, debe notificarlo al Servicio de Atención al Cliente. Usted será responsable de todas las transacciones que haya realizado o de los cargos en los que haya incurrido antes de cancelar su cuenta de tarjeta y/o cualquier tarjeta. Una vez que nos haya notificado, bloquearemos la(s) tarjeta(s) y la cuenta de tarjeta inmediatamente para que no puedan ser utilizadas.

15.5. Cuando se cancele su tarjeta, deberá destruirla cortando por la mitad el chip y la banda magnética.

15.6. Podemos cancelar su cuenta de tarjeta y/o cualquier tarjeta en cualquier momento si le avisamos con dos meses de antelación y le devolvemos los fondos restantes a su cuenta bancaria designada.

15.7. Podemos suspender o rescindir estos Términos y Condiciones con Usted y su uso de su Cuenta de Tarjeta y/o cualquier Tarjeta inmediatamente si:

- a. Usted está incumpliendo estas Condiciones Generales;
- b. Usted infringe, o nosotros tenemos motivos para creer que infringe, cualquier ley o reglamento aplicable al uso de su tarjeta o cuenta de tarjeta;
- c. Tenemos motivos para creer que usted está implicado de alguna manera en cualquier actividad fraudulenta, blanqueo de dinero, financiación del terrorismo u otra actividad delictiva;
- d. No podemos seguir procesando sus transacciones por cualquier razón legal o de seguridad o

- debido a las acciones de cualquier tercero;
- e. Se niega a cooperar en una investigación o a proporcionar información adecuada sobre la identidad o la seguridad o pruebas documentales para la verificación cuando se le solicita;

- f. Tenemos motivos para creer que su tarjeta, su cuenta de tarjeta o su conducta suponen un riesgo de seguridad, de crédito, de fraude, de negocio o de reputación para nosotros;
- g. Tenemos que hacerlo para cumplir con la ley o la normativa aplicable o con las normas de Mastercard;
- h. Nos lo exige cualquier organismo regulador aplicable; o
- i. Usted no paga las comisiones o los cargos en los que ha incurrido o no devuelve cualquier gasto excesivo incurrido en su cuenta de tarjeta.

15.8. Las presentes Condiciones Generales quedarán sin efecto en caso de su fallecimiento.

15.9. Si hay un saldo positivo en su cuenta de tarjeta en el momento en que se cierre su cuenta de tarjeta por cualquier motivo, estos fondos restantes le serán devueltos (menos las comisiones aplicables) siempre que los fondos no estén sujetos a ninguna restricción. Sólo reembolsaremos los fondos a una cuenta bancaria a su nombre y podemos pedirle que nos proporcione documentos, pruebas y otra información para verificar que éste es el caso.

15.10. Los fondos que permanezcan sin reclamar durante un periodo de seis años tras el cierre de su cuenta de tarjeta caducarán y se perderán.

15.11. Podemos suspender su tarjeta en cualquier momento con efecto inmediato si:

- a. Descubrimos que cualquier información que usted haya proporcionado es incorrecta o incompleta; o
- b. si una transacción ha sido rechazada por falta de valor disponible en su cuenta de tarjeta.

15.12. Si se comprueba que se ha efectuado alguna transacción, tasa o cargo utilizando su cuenta de tarjeta o su tarjeta tras la cancelación o rescisión, usted se compromete a pagarnos todas esas sumas inmediatamente cuando se lo solicitemos.

16. Datos personales

16.1. El tratamiento de sus datos personales se rige por nuestra política de privacidad, que puede consultarse en <https://www.afpay.com/privacy/>. Al aceptar estas condiciones, usted también acepta los términos de nuestra política de privacidad.

17. Sus datos

17.1. Debe comunicarnos lo antes posible si cambia su nombre, dirección, número de teléfono o dirección de correo electrónico. Si nos ponemos en contacto con usted en relación con su tarjeta, por ejemplo, para notificarle que vamos a modificar las *Condiciones Generales* o que hemos cancelado su tarjeta y deseamos enviarle un reembolso, utilizaremos los datos de contacto más recientes que nos haya proporcionado. Cualquier mensaje de correo electrónico que le enviemos se considerará recibido en el momento en que lo enviemos.

17.2. No seremos responsables ante usted si sus datos de contacto han cambiado y no nos lo ha comunicado.

18. Procedimiento de reclamación

18.1. Si no está satisfecho con el servicio que está recibiendo, debe proporcionar detalles por escrito de sus preocupaciones al Servicio de Atención al Cliente. Todas las consultas se tratarán de acuerdo con nuestro procedimiento de reclamaciones. El Servicio de Atención al Cliente le facilitará una copia del procedimiento de reclamaciones si lo solicita.

18.2. Si no ha recibido una respuesta satisfactoria en el plazo de ocho (8) semanas a partir de la fecha de su reclamación, puede remitir su reclamación al Servicio del Defensor del Pueblo Financiero del Reino Unido.

18.3. Puede ponerse en contacto con el Financial Ombudsman Service en Exchange Tower, Londres E14 9SR, Reino Unido. Para obtener más detalles de contacto, puede visitar el sitio web del Servicio del Defensor del Pueblo Financiero en www.financial-ombudsman.org.uk.

18.4 También puede remitir su reclamación a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea en www.ec.europa.eu/odr. La plataforma es una plataforma basada en la web que está diseñada para ayudar a los consumidores que han comprado bienes, servicios o contenidos digitales en línea. Proporciona acceso a servicios independientes de resolución de litigios que suelen ser gratuitos para usted.

19. Servicios al cliente

19.1. El servicio de atención al cliente está abierto las 24 horas del día a través del sitio web. El servicio de notificación de pérdidas y robos está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana a través del sitio web. Podremos guardar toda la correspondencia por correo electrónico que mantenga con el Servicio de Atención al Cliente para fines de formación y/o supervisión. El Servicio de Atención al Cliente será proporcionado por Fluid Finance SA actuando en nombre de AF Payments Limited.

20. General

20.1. En estos *Términos y Condiciones*, los títulos son sólo por conveniencia y no afectarán a la interpretación de estos *Términos y Condiciones*. Cualquier retraso o falta de ejercicio por nuestra parte de cualquier derecho o recurso en virtud de estos *Términos y Condiciones* no se interpretará como una renuncia a ese derecho o recurso ni nos impedirá ejercer nuestros derechos en cualquier momento posterior.

20.2. Usted no puede transferir, novar, asignar, subcontratar o delegar sus derechos u obligaciones bajo estos *Términos y Condiciones*. Usted acepta que podamos transferir o ceder nuestros derechos o novar nuestras obligaciones en virtud de las presentes *Condiciones* en cualquier momento sin previo aviso por escrito y sin su consentimiento. Si no desea transferir al nuevo emisor de la tarjeta, puede ponerse en contacto con nosotros y cancelaremos su tarjeta y su cuenta de tarjeta. Cualquier saldo restante en su Cuenta de Tarjeta le será devuelto de acuerdo con nuestro procedimiento de canje.

20.3. Podemos subcontratar cualquiera de nuestras obligaciones en virtud de estos *Términos y Condiciones*.

20.4. Las presentes *Condiciones Generales* están sujetas a enmiendas, modificaciones o supresiones si así lo exigen las leyes o reglamentos aplicables, o si se considera que entran en conflicto con ellos, sin que ello afecte a la validez o aplicabilidad de las restantes *Condiciones Generales*. En el caso de que cualquier parte de estos *Términos y Condiciones se considere* inaplicable, esto no afectará al resto de estos *Términos y Condiciones*, que permanecerán en pleno vigor y efecto.

20.5. Usted seguirá siendo responsable del cumplimiento de estas *Condiciones Generales* hasta que su tarjeta y su cuenta de tarjeta sean cerradas (por cualquier motivo) y todas las sumas debidas en virtud de estas *Condiciones Generales* hayan sido pagadas en su totalidad.

20.6 Tiempos de ejecución

a. Las instrucciones para realizar una transacción se recibirán cuando las recibamos del proveedor de servicios de pago del comerciante o del operador del cajero automático (ATM) o de usted. Si recibimos las instrucciones en un día no laborable o después de las 16:00 horas de un día

laborable (o en cualquier momento del fin de semana), se considerarán recibidas por nosotros el siguiente día laborable.

b. Nos aseguraremos de que una transacción que usted realice se acredite al proveedor de servicios de pago correspondiente dentro de ciertos plazos, siempre y cuando:

- i. el proveedor de servicios de pago está situado en el Espacio Económico Europeo (EEE); y
- ii. los servicios de pago que se llevan a cabo se realizan en euros, o en otra moneda de un Estado miembro del EEE.

c. Las transacciones realizadas en euros (€) o libras esterlinas (£) o que impliquen una única conversión de divisas entre euros y libras esterlinas (siempre que cualquier transacción transfronteriza tenga lugar en euros) se abonarán al final del Día Hábil siguiente al día en que recibamos la transacción. El abono en la cuenta del beneficiario para todas las demás transacciones se realizará al final del cuarto día hábil siguiente al día en que recibamos la instrucción.

20.7 Terceros proveedores (TPP)

a. Usted puede optar por permitir que un TPP acceda a la información de su cuenta de tarjeta, combine y muestre la información de su cuenta de tarjeta con la información de las cuentas que tiene con otros proveedores de servicios de pago, o inicie transferencias desde su cuenta de tarjeta utilizando cualquier información de identificación de la cuenta de tarjeta pertinente, siempre que el TPP esté autorizado por la FCA u otro regulador europeo y usted haya dado su consentimiento explícito.

b. Si usted permite el acceso de un TPP, debe mantenernos informados de cualquier transacción incorrecta o no autorizada que se produzca, para que podamos tomar medidas para detener el uso indebido de su cuenta de tarjeta y organizar cualquier reembolso al que pueda tener derecho. Si está pensando en utilizar un TPP, es importante que compruebe con el regulador correspondiente si está autorizado antes de utilizarlo.

c. Podemos rechazar o detener el acceso a un TPP si nos preocupa que no esté autorizado o si creemos que es fraudulento o que actúa de forma fraudulenta. Si esto ocurre, nos pondremos en contacto con usted para explicarle el motivo, a menos que creamos que eso comprometería nuestra seguridad o sería ilegal.

20.8. Las presentes *Condiciones Generales* están redactadas y disponibles únicamente en inglés y toda la correspondencia con usted en relación con su tarjeta y su cuenta de tarjeta se realizará en inglés. En caso de que se traduzcan estos *Términos y Condiciones*, tendrá prioridad la versión en inglés.

20.9. Estos *Términos y Condiciones* se rigen por las leyes de Inglaterra y Usted acepta la jurisdicción no exclusiva de los tribunales ingleses.

Cuadro de comisiones (tarjetas vinculadas a una cuenta bancaria tradicional)

Tarjetas Euro

Actividad	Tasa
Tasa de carga	Gratis
Cuota anual	Gratis
Tasa de activación	Gratis
Gasto doméstico (punto de venta)	Gratis
Gasto internacional (punto de venta)	Gratis
Cuota mensual	Gratis
Cierre de la cuenta	Gratis
Retirada de cajeros automáticos nacionales	1,75 euros por retirada
Retirada de cajeros automáticos internacionales	1,75 euros por retirada
Tasa de inactividad	3 euros al mes después de 1 año de inactividad.
Tasa de rechazo	Gratis
Conversión de moneda extranjera	2,5% sobre la tarifa base de Mastercard
Tasa de transacción fuera de la UE	0,50 euros por transacción
Gestión de devoluciones	30 euros por incidente

Tarjetas en libras esterlinas

Actividad	Tasa
Tasa de carga	Gratis
Cuota anual	Gratis
Tasa de activación	Gratis
Gasto doméstico (punto de venta)	Gratis
Gasto internacional (punto de venta)	Gratis
Cuota mensual	Gratis
Cierre de la cuenta	Gratis
Retirada de cajeros automáticos nacionales	1,75 GBP por retirada
Retirada de cajeros automáticos internacionales	1,75 GBP por retirada
Tasa de inactividad	3 libras esterlinas al mes después de 1 año de inactividad.
Tasa de rechazo	Gratis
Conversión de moneda extranjera	2,5% sobre la tarifa base de Mastercard
Tasa de transacción fuera de GB/UE	0,50 GBP por transacción
Gestión de devoluciones	25 libras esterlinas por incidente

Tabla de tarifas (tarjetas vinculadas a una cuenta de Fluid)

Tarjetas Euro

Actividad	Tasa
Tasa de carga	Gratis
Cuota anual	5,00 euros
Tasa de activación	5,00 euros
Gasto doméstico (punto de venta)	Gratis
Gasto internacional (punto de venta)	Gratis
Cuota mensual	Gratis
Cierre de la cuenta	Gratis
Retirada de cajeros automáticos nacionales	1,75 euros por retirada
Retirada de cajeros automáticos internacionales	1,75 euros por retirada
Tasa de inactividad	3 euros al mes después de 1 año de inactividad.
Tasa de rechazo	Gratis
Conversión de moneda extranjera	2,5% sobre la tarifa base de Mastercard
Tasa de transacción fuera de la UE	0,50 euros por transacción
Gestión de devoluciones	30 euros por incidente

Tarjetas en libras esterlinas

Actividad	Tasa
Tasa de carga	Gratis
Cuota anual	5,00 LIBRAS ESTERLINAS
Tasa de activación	5,00 LIBRAS ESTERLINAS
Gasto doméstico (punto de venta)	Gratis
Gasto internacional (punto de venta)	Gratis
Cuota mensual	Gratis
Cierre de la cuenta	Gratis
Retirada de cajeros automáticos nacionales	1,75 GBP por retirada
Retirada de cajeros automáticos internacionales	1,75 GBP por retirada
Tasa de inactividad	3 libras esterlinas al mes después de 1 año de inactividad.
Tasa de rechazo	Gratis
Conversión de moneda extranjera	2,5% sobre la tarifa base de Mastercard
Tasa de transacción fuera de GB/UE	0,50 GBP por transacción
Gestión de devoluciones	25 libras esterlinas por incidente