Válido desde: 01/08/2021

# Términos y condiciones de la cuenta de la tarjeta de pago Visa

Estos Términos y Condiciones se aplican a su cuenta de tarjeta de pago Visa y a su tarjeta de pago Visa. Por favor, léalos con atención. Puede descargar una copia de estos Términos y Condiciones en cualquier momento desde el portal de su cuenta online. Entrar aquí

La cuenta Paysera y la tarjeta de débito Visa son servicios de dinero electrónico proporcionados por Finansinės paslaugos "Contis", UAB. Su distribuidor puede transferir fondos desde un monedero que tenga directamente con ellos para cubrir el valor de las transacciones que realice con su tarjeta Visa.

En estos Términos y Condiciones:

"Distribuidor" significa "Paysera LT", UAB, código de persona jurídica 300060819; licencia de entidad de dinero electrónico nº 1, emitida el 27/09/2012; el organismo emisor y supervisor es el Banco de Lituania www.lb.lt; los datos sobre "Paysera LT", UAB se recogen y almacenan en el Registro de Entidades Jurídicas de la República de Lituania, distribuyendo la cuenta y la tarjeta a usted.

"Usted" se refiere al titular de la cuenta, que es el usuario autorizado de la cuenta Paysera y de la tarjeta de pago Visa, y a cualquier otro titular de la tarjeta.

"Nosotros", "nos" o "nuestro" significa Finansinės paslaugos "Contis", UAB o el Distribuidor que actúa en nombre de Finansinės paslaugos "Contis", UAB .

Si tienes alguna duda puedes ponerte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente a través de:

- Teléfono: +44 20 80996963 (se aplican las tarifas geográficas estándar);
- Correo electrónico: support@paysera.com
- Online: Accede a tu cuenta de Paysera en www.paysera.com y haz clic en *Mensajes* > *Escribir un mensaje*;
- Aplicación móvil: toca en *Perfil* > *Contactar con el soporte* en tu aplicación Paysera Mobile y envíanos un mensaje;
  .
- Por correo: Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, Vilnius, Lituania.
-

Su cuenta Paysera y su tarjeta de pago Visa es emitida por Finansinės paslaugos "Contis", UAB, código de empresa 304406236, registrada en el Registro de Entidades Legales de la República de Lituania, con sede en Gedimino pr. 20 de Vilna, Lituania. Tenemos la licencia de entidad de dinero electrónico No. 53, con fecha 23/07/2019, emitida por el Banco de Lituania, que es nuestra 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 Visa es distribuida por "Paysera LT", UAB.

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

Una cuenta de tarjeta de pago Visa es una cuenta de dinero electrónico desde la que se pueden realizar y recibir pagos.

Una tarjeta de pago Visa es una tarjeta de pago Visa que se puede utilizar en todo el mundo donde se acepte Visa. Se puede utilizar online, en tiendas, por teléfono o para retirar dinero de un cajero automático.

Sólo puede gastar el dinero que haya ingresado en su cuenta de la tarjeta de pago Visa, por lo que antes de realizar transferencias o utilizar su tarjeta debe asegurarse de que hay fondos suficientes en la cuenta de la tarjeta de pago Visa. Los fondos de la cuenta de la tarjeta de pago Visa no son depósitos bancarios y no devengan intereses.

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

Debe tener al menos 16 años y ser residente del EEE para que se le emita una cuenta y una tarjeta de pago Visa. Sólo puede solicitarla si actualmente es cliente del Distribuidor (ha abierto una cuenta Paysera y ha cumplido los procedimientos de diligencia debida requeridos por el Distribuidor y ha confirmado su identidad). Debe proporcionar una dirección de correo electrónico y un número de teléfono móvil para abrir una cuenta, de modo que podamos comunicarnos con usted. Hay un máximo de 9 cuentas para una persona privada y 20 cuentas para una persona jurídica en cada dirección residencial.

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

Puede solicitar una tarjeta de pago Visa adicional para un titular adicional y se le puede cobrar una tarifa como se detalla en la tabla de Tarifas y Límites (sección 33). Los titulares adicionales deben tener al menos 14 años. Al solicitar una tarjeta adicional para otra persona, usted acepta que le emitamos una tarjeta y que autorice las transacciones en su nombre. El titular adicional comparte el saldo y los límites de la cuenta de la tarjeta de pago Visa.

Usted acepta responsabilizarse de todas las transacciones realizadas por cualquier titular de tarjeta adicional y que será responsable del uso de la tarjeta adicional y de las comisiones y gastos aplicables en los que pueda incurrir el titular de la tarjeta adicional.

## 4. ¿Cómo puedo solicitar la cuenta de la tarjeta de pago Visa?

Puedes presentar tu candidatura a través de nuestra web.

Para poder abrirle una cuenta y expedirle una tarjeta, necesitaremos una prueba de su identidad y es posible que necesitemos una prueba de su domicilio. Es posible que tenga que proporcionarnos documentos como su pasaporte, permiso de conducir, documentos nacionales de identidad, facturas de servicios públicos, extractos bancarios u otros documentos para confirmar su identidad. También tendremos que realizar comprobaciones sobre usted por vía electrónica.

En el momento de solicitar la(s) tarjeta(s), deberá disponer de una cantidad de fondos suficiente en su cuenta Paysera para liquidar la emisión de la tarjeta, la entrega y las tasas de mantenimiento de un mes. Si el importe

de los fondos en la cuenta Paysera es insuficiente, no podrá pedir la(s) tarjeta(s).
Los gastos de emisión y entrega de la tarjeta se deducen automáticamente al realizar el pedido, y se deduce una cuota mensual de mantenimiento de la tarjeta en el momento de su activación.

La tarjeta le será entregada por correo a la dirección indicada dentro de los 60 (sesenta) días posteriores al pedido. Si no recibe la tarjeta en un mes calendario, deberá informar a la Institución.

Si se determina que no ha recibido la tarjeta por causas ajenas a su voluntad, se bloqueará definitivamente la tarjeta enviada y se elaborará y enviará una nueva tarjeta de forma gratuita. Si tampoco recibe la segunda tarjeta, podrá recibir una nueva tarjeta en la oficina de Paysera.

## 5. ¿Cómo empiezo?

Tan pronto como reciba su tarjeta, deberá firmar la banda de firma del reverso.

A continuación, tendrá que activar su tarjeta. Puede hacerlo accediendo a su cuenta de tarjeta de pago Visa en www.paysera.com.

También necesitas obtener tu PIN para autorizar las transacciones con chip y pin y las retiradas en cajeros automáticos. Puedes obtener tu PIN cuando actives tu tarjeta a través de tu cuenta online.

Al activar su tarjeta está aceptando estos Términos y Condiciones. Todas las disposiciones del Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Privados o Empresariales, y el Suplemento "Instrumentos de Pago" se aplican también a usted (con respecto a la apertura de la cuenta).

Su tarjeta debe ser activada dentro de los 3 meses siguientes a su emisión o podrá ser cancelada automáticamente y su cuenta podrá ser cerrada.

Si ha pedido una tarjeta para otra persona, es su responsabilidad darle la información necesaria para activar la tarjeta y recuperar el PIN. Si empiezan a utilizar la tarjeta, consideraremos que esto confirma que usted les ha comunicado estos Términos y Condiciones y que los han aceptado.

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

## 6. ¿Qué pasa si quiero cambiar mi PIN?

Si quiere cambiar su PIN, puede hacerlo en cualquier cajero automático con función de gestión de PIN - localice los cajeros con el atributo "cambio de PIN" en https://www.visa.com/atmlocator. Puede obtener un recordatorio de su PIN a través de su cuenta online en www.paysera.com.

.

## 7. ¿Cómo puedo añadir fondos a la cuenta de la tarjeta de pago Visa?

Puede ingresar en su cuenta a través de su cuenta en www.paysera.com.

.

El tiempo que se tarda en acreditar fondos en su cuenta dependerá del método de ingreso utilizado. No puede ingresar fondos en su cuenta mediante una transferencia de saldo desde una tarjeta. Sólo puede ingresar fondos hasta el saldo máximo de su cuenta.

Puede aplicarse una comisión por los pagos en su cuenta, consulte la tabla de Comisiones y Límites (sección 33). Se aplican ciertos límites mínimos y máximos y requisitos de uso a su cuenta y tarjeta; dichos límites y requisitos se detallan en la tabla de Comisiones y Límites (sección 33). Nos reservamos el derecho a negarnos a aceptar cualquier pago concreto si sospechamos de alguna actividad fraudulenta o en 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 laborables, esto puede ocurrir cuando tengamos que confirmar la transacción con el banco remitente.

Cuando se haya realizado un pago en exceso en su cuenta por error, nos reservamos el derecho de cargar en la cuenta el importe en exceso para corregir la operación de pago.

## 8. ¿Qué transacciones puedo hacer?

Puede utilizar su tarjeta de pago Visa para autorizar las siguientes transacciones en comercios que acepten pagos con tarjeta de débito Visa:

- **Pagos con tarjeta Chip y PIN** introduciendo su tarjeta de pago Visa en el terminal e introduciendo su PIN;
- 
- **Pagos con tarjeta de banda magnética** a cualquier comercio que no acepte tarjetas con chip y PIN, firmando el comprobante de venta;
- **Pagos con tarjeta sin contacto** agitando la tarjeta de pago Visa sobre el lector de tarjetas sin contacto;
- 
- **Pagos con tarjeta por Internet a comercios online** facilitando los datos de la tarjeta de pago Visa y cualquier otro dato de seguridad como sus credenciales de código seguro que le solicite el comercio online;
- 
- **Pagos con tarjeta por correo o por teléfono** a comercios, proporcionando los datos de la tarjeta de pago Visa que le solicite el comercio;
- 
- **Retirada de efectivo en cajeros automáticos** que muestren el logotipo de Visa, introduciendo su tarjeta de pago Visa en el cajero automático, introduciendo su PIN y siguiendo las instrucciones del cajero;
- Los pagos por correo o por teléfono a comercios.
- **Pagos con monedero electrónico** añadiendo su tarjeta a los monederos Samsung Pay, Google Pay o Apple Pay (cuando estén disponibles) en su teléfono móvil y agitando su teléfono móvil sobre el lector de tarjetas sin contacto o marcando la opción de monedero electrónico en línea. Usted autoriza la transacción del monedero electrónico utilizando el protocolo de seguridad de su teléfono móvil, que puede incluir información biométrica, como la huella dactilar o la identificación facial de su teléfono móvil.

Al igual que en el caso de otras tarjetas de pago, no podemos garantizar que un tercero o un cajero automático acepte su tarjeta.

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

Tan pronto como se autorice una transacción, deduciremos el valor de la misma del saldo disponible en su cuenta. Las comisiones pueden deducirse en el momento de la autorización o cuando la transacción se haya confirmado a través del sistema Visa. En su cuenta podrá consultar un desglose completo de cada transacción, incluidos los gastos.

Una vez que hayamos recibido la autorización para una transacción, transferiremos los fondos al minorista en un plazo de 3 días, o a un banco o institución financiera el día en que recibamos la autorización, o el día en que haya solicitado que se realice el pago para las transacciones con fecha futura. Se recibirá una transacción para transacciones con tarjeta Visa cuando recibamos las instrucciones de transacción del minorista o del operador del cajero automático.

## 9. ¿Puedo cancelar una transacción?

En general, la autorización para una transacción no puede ser retirada por usted. Sin embargo, podrá retirar su autorización cuando haya autorizado una operación que tendrá lugar en una fecha futura. No obstante, cuando se acuerde una fecha concreta, usted no podrá revocar una orden de pago después del final del día hábil anterior a la fecha acordada.

Para retirar su autorización de pago continuo con la tarjeta de débito Visa, debe notificarlo al comercio antes del cierre del día hábil anterior al día en que debía realizarse la transacción y proporcionarnos una copia de la notificación si se le solicita.
Podemos cobrarle una Comisión de Cancelación si una transacción es revocada por usted en virtud de este apartado (véase la tabla de Comisiones y Límites (sección 33)).

## 10. ¿Puedo pagar en una moneda extranjera?

Su tarjeta está denominada en euros. Si realizas una compra o una retirada en cajero automático en cualquier otra moneda, convertiremos el importe en euros utilizando el tipo de cambio establecido por Visa el día en que se procese la transacción, que puede diferir de la fecha real de la transacción.

Si utiliza su tarjeta denominada en euros en un país europeo que no utiliza el euro, es posible que reciba una notificación de su proveedor en la que se indique el tipo de cambio utilizado y el importe en euros, junto con el porcentaje de diferencia entre el tipo aplicado por el sistema de tarjetas y el tipo del Banco Central Europeo (BCE).

Se aplicará una comisión por transacción internacional a cada una de estas operaciones (véase la tabla de Comisiones y Límites (sección 33)).

Cuando se añaden fondos a la cuenta de la tarjeta de pago Visa en una moneda distinta al euro, la moneda se convierte automáticamente según el tipo de cambio del Distribuidor válido en ese momento, que se actualiza constantemente y se publica en la página web de Paysera.

Cualquier cambio en el tipo de cambio utilizado para convertir las transacciones extranjeras se hará inmediatamente. Puede encontrar el tipo de cambio para una transacción realizada en una moneda distinta del euro en una fecha determinada aquí.

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

No puede utilizar su tarjeta para fines ilegales. Tampoco se puede utilizar para un número limitado de transacciones especificadas. Consulte el artículo 9 del Contrato general de servicios de pago.

## 12. Cómo puedo consultar la cuenta de mi tarjeta de pago Visa?

Puedes consultar tu cuenta accediendo de forma segura a través de nuestra web. Su extracto mostrará:

- información sobre el beneficiario de cada transacción y una referencia que le permita identificar cada operación de pago;
- el importe de la transacción mostrado en la moneda en la que se pagó o se cargó en la cuenta;
- el importe de los gastos de la transacción;
- el tipo de cambio utilizado en la operación de pago (si procede);y
- la fecha de autorización de la transacción o de contabilización en la cuenta.

Esta información es accesible en todo momento a través de su cuenta, está disponible de forma gratuita y puede ser almacenada y reproducida cuando sea necesario. Los extractos en papel están disponibles previa solicitud y están sujetos a una tarifa (véase el cuadro de tarifas y límites en la sección 33).

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

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

Su tarjeta será válida durante 4 años. No podrá utilizar su tarjeta después de su fecha de caducidad. Este acuerdo terminará cuando su tarjeta se cancele o caduque y no sea sustituida.

Al vencimiento de la validez de la (s) tarjeta (s), se le emite una nueva tarjeta automáticamente (si al menos una transacción de pago con la tarjeta se ha realizado dentro de los 90 días antes de la fecha de vencimiento de la tarjeta) enviándola a la dirección indicada por usted en elsistema Paysera.

Si desea que la(s) nueva(s) tarjeta(s) sea(n) entregada(s) en otra dirección, deberá indicarlo en la cuenta online del sistema Paysera a más tardar 30 días antes de la fecha de caducidad de la(s) tarjeta(s) según las instrucciones proporcionadas en el sistema Paysera.

.
Para la emisión y entrega de una(s) nueva(s) tarjeta(s) se aplican las tarifas estándar, que se deducen automáticamente de sus cuentas Paysera en el momento de la renovación de la tarjeta.

## 14. La cuenta y la tarjeta de pago Visa tienen límites de gasto?

Sólo puede gastar el dinero que se ingresa en su cuenta. También se aplican límites a las extracciones diarias en cajeros automáticos, y pueden aplicarse otros límites al importe de los gastos y al número de operaciones que puede realizar. Consulte la tabla de Comisiones y Límites (sección 33) y el portal de su cuenta online para más detalles.

Si, por cualquier motivo, la transacción se completa cuando no hay fondos suficientes en su cuenta, entonces tendrá que reembolsarnos el déficit, a menos que se deba a un error del minorista con el que realizó la transacción.

Podemos cobrar este déficit de cualquier tarjeta que tenga con nosotros o de cualquier fondo que ingrese posteriormente en su cuenta. Podemos suspender sus tarjetas hasta que se restablezca el saldo negativo.

## 15. Qué pasa si me han cobrado de más o por transacciones que no he realizado?

Si impugna una transacción que se ha procesado con su tarjeta, debe ponerse en contacto con el comerciante en primer lugar, ya que esto puede conducir a una resolución más rápida. Si la disputa no puede ser resuelta con el comerciante o usted disputa cualquier otra transacción de la cuenta, debe ponerse en contacto con nosotros sin demora y, en cualquier caso, dentro de los 13 meses siguientes a tener conocimiento de cualquier transacción de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente.

Cuando nos haya informado de que un pago ejecutado no fue autorizado por usted de acuerdo con estos Términos y Condiciones, y haya tomado todas las medidas razonables para mantener la información de seguridad personalizada, mantener su tarjeta segura, no revelar su PIN o información de seguridad a nadie más y no actuar de forma fraudulenta, nosotros:

(a) le devolverá el importe del pago no autorizado; y

(b) restablecerá la cuenta de pago cargada al estado en que se encontraría si no se hubiera producido el pago no autorizado.

Más allá de esto, no tendremos ninguna otra responsabilidad ante usted. Si los datos del beneficiario facilitados por usted son incorrectos, no seremos responsables de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago, pero haremos esfuerzos razonables para recuperar los fondos implicados en la operación de pago y le notificaremos el resultado.

Puede tener derecho a solicitar una devolución en relación con las transacciones en las que:

- la transacción no haya sido autorizada según estos Términos y Condiciones;
- somos responsables de una transacción que no ejecutamos o ejecutamos incorrectamente. En estas circunstancias, le reembolsaremos el importe de la operación de pago no ejecutada o defectuosa y restableceremos la cuenta de pago cargada al estado en el que se encontraría si la operación de pago defectuosa no hubiera tenido lugar. También le devolveremos (a) los gastos directos de los que sea responsable; y (b) los intereses que deba pagar, como consecuencia de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago; o
-
- una operación preautorizada no especificaba el importe exacto en el momento de su autorización y el importe cargado es superior al que cabría esperar razonablemente, teniendo en cuenta las pautas de gasto anteriores de la tarjeta y las circunstancias de la operación. Devolveremos el importe íntegro de la operación de pago o justificaremos la denegación de la devolución de la operación de pago. El

reembolso o la justificación de la denegación del reembolso se efectuará en un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de reembolso o, en su caso, en un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción de cualquier otra información solicitada. No se aceptará una solicitud de reembolso en estas circunstancias si el importe de la transacción se puso a su disposición al menos 4 semanas antes de la fecha de la transacción o si la reclamación se realiza más de 8 semanas después de ser cargada en su cuenta.

- 

## 16. ¿Qué pasa con la seguridad?

Debes mantener a salvo tu tarjeta y tus credenciales de seguridad y no dejar que nadie más las conozca o las utilice. Debe mantener su información de seguridad en secreto en todo momento; nunca revele su PIN o información de seguridad a nadie y no guarde los detalles de su PIN con su tarjeta. La información de seguridad incluye los datos de inicio de sesión y la contraseña utilizados para acceder a su cuenta o a cualquier otro sitio web donde se almacenen los datos de su tarjeta o cuenta. También le recomendamos que compruebe regularmente el saldo de su cuenta accediendo a su cuenta en nuestro sitio web o poniéndose en contacto con Atención al cliente.

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

Si pierde su tarjeta o se la roban, o sospecha que otra persona ha averiguado su PIN o información de seguridad o ha accedido a su cuenta sin su permiso, debe notificárnoslo sin demora por teléfono o a través de su cuenta. Su tarjeta será cancelada inmediatamente y su cuenta puede ser bloqueada. Disponemos de una línea dedicada a las tarjetas perdidas o robadas; las llamadas se cobran a la tarifa geográfica estándar. Si, después de denunciar la pérdida de una tarjeta, la encuentra, no debe utilizarla. Córtela por la mitad por la caja de la firma, la banda magnética y el chip.

Si nos lo pide, y siempre que nos proporcione la información y la ayuda que le solicitemos, investigaremos cualquier transacción disputada o el uso indebido de su tarjeta o cuenta.

Si las investigaciones demuestran que cualquier transacción impugnada fue autorizada por usted, o que usted ha actuado de forma fraudulenta o con negligencia grave (por ejemplo, al no mantener la seguridad de su tarjeta, información de seguridad o PIN, o al no notificarnos sin demora al tener conocimiento de la pérdida, el robo, la apropiación indebida o el uso no autorizado de la tarjeta o la cuenta), no devolveremos el importe de la transacción y usted será plenamente responsable de todas las pérdidas sufridas por el uso no autorizado de la tarjeta o la cuenta.

Si las investigaciones demuestran que usted no ha actuado de forma fraudulenta o con negligencia grave, su pérdida o responsabilidad máxima ante nosotros por cualquier transacción no autorizada se limitará a 50 euros y tramitaremos el reembolso tan pronto como sea posible y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente al día en que recibamos su notificación.

## 18. ¿Alguna vez bloquearás una transacción sin que yo te lo pida?

Podemos negarnos a pagar una transacción:

- si nos preocupa la seguridad de su tarjeta o cuenta o si sospechamos que su tarjeta o cuenta se está utilizando de manera fraudulenta o no autorizada;
- si no se ingresan fondos suficientes en su cuenta en el momento de una transacción para cubrir el monto de la transacción y las tarifas aplicables;
- si hay un saldo negativo en su cuenta;
- si tenemos motivos razonables para creer que 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 manera fraudulenta); o
- debido a errores, fallas (ya sean mecánicas o de otro tipo) o la negativa a procesar una transacción por parte de comerciantes, procesadores de pagos o esquemas de pago como Visa, SEPA, BACS, CHAPS u otros.

Si rechazamos una transacción, le diremos el motivo inmediatamente, si podemos, a menos que sea ilegal que lo hagamos. Puede corregir cualquier información que tengamos y que pueda haber provocado que rechacemos una transacción poniéndose en contacto con Atención al cliente.

La tarjeta también podría ser bloqueada y cancelada de forma permanente si utilizas el PIN incorrecto 3 (tres) veces seguidas mientras utilizas un cajero automático o en un punto de venta.

Podemos suspender temporalmente el uso de la tarjeta por motivos importantes (trabajos de mantenimiento o desarrollo, cambio de software, etc.).

## 19. ¿Puedo cancelar la cuenta y la tarjeta de mi tarjeta de pago Visa?

Tiene el derecho legal de cancelar su cuenta y tarjeta hasta 14 días a partir de la fecha de apertura de su cuenta sin incurrir en ninguna penalización y le reembolsaremos las tarifas de emisión de la tarjeta. Podemos cobrarle una tarifa de cancelación de tarjeta si ya hemos incurrido en costos al solicitar una tarjeta a su nombre. También puede cancelar su tarjeta en cualquier momento después del período de 14 días sujeto a las tarifas descritas en la tabla de Tarifas y límites (sección 33) comunicándose con Asistencia al cliente o mediante la aplicación móvil o el sitio web. También debe cortar su tarjeta cancelada por la mitad a través de la caja de la firma, la banda magnética y el chip.

Todos los honorarios y cargos se distribuirán hasta el momento de la rescisión del contrato, y los honorarios y cargos pagados por adelantado se reembolsarán proporcionalmente. No tendrá derecho a un reembolso del dinero que ya haya gastado en transacciones autorizadas, pendientes o cualquier cargo por el uso de la tarjeta o cuenta antes de que la tarjeta o cuenta se cancele o expire.

## 20. ¿Podría cancelarse la cuenta de mi tarjeta de pago Visa?

Podemos cancelar su cuenta y este acuerdo si le avisamos con al menos dos meses de antelación. Los motivos de la cancelación pueden incluir:

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

También podemos cancelar su tarjeta o bloquear su cuenta inmediatamente si:

- sospeche de un uso no autorizado o fraudulento de su tarjeta o cuenta;
- tiene otros problemas de seguridad;
- necesita hacerlo para cumplir con la ley;
- si no paga las tarifas o cargos en los que ha incurrido o si no paga el saldo negativo de su tarjeta; o
- existen otras razones para tales acciones en virtud de la legislación o el Acuerdo general de servicios de pago.

También podemos denegar el acceso a su tarjeta y / o cuenta cuando consideremos que está en riesgo de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, fraude u otra actividad delictiva. En caso de que necesitemos tomar estas medidas y, cuando sea posible, daremos las razones para hacerlo, excepto donde esté restringido por la ley.

En estas circunstancias, debe decirnos qué desea que hagamos con los fondos no utilizados. Debe hacer esto dentro de los 3 meses posteriores a la fecha en que le informamos que su cuenta está cancelada.

## 21. ¿Puedo recuperar el dinero una vez que lo haya puesto?

Puede borrar el saldo de su cuenta mediante gastos y retiros en cajeros automáticos, o transfiriéndolo a través de su cuenta. Consulte la tabla de Tarifas y límites (sección 33) para conocer las tarifas que se aplicarían.

Alternativamente, puede solicitar un reembolso de los fondos de su cuenta comunicándose con Atención al cliente y confirmando que su tarjeta ha sido destruida cortándola. Le devolveremos sus fondos sin costo alguno, a menos que:

- solicita el canje antes de la rescisión o vencimiento de este acuerdo;
- cancela este acuerdo antes de cualquier fecha de terminación o vencimiento acordada; o
- solicita el canje 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 canje de dinero electrónico, usted paga una comisión regular por una transferencia o retiro de dinero que depende del método de transferencia / retiro de dinero electrónico elegido por usted.

Se aplican tarifas de comisión estándar de Paysera por transferencia / retiro de dinero.

No le reembolsaremos el valor de los fondos de su cuenta si su solicitud de reembolso de los fondos es más de seis años después de la fecha de terminación o vencimiento de este acuerdo.

Todos los fondos se devolverán a la cuenta bancaria de su elección en euros. Nos reservamos el derecho de ver una prueba de su propiedad de la cuenta bancaria antes de transferirle fondos. Para permitirnos cumplir con nuestras obligaciones legales, es posible que le pidamos que nos proporcione cierta información, como documentos de identificación, antes de que podamos procesar su solicitud de reembolso. En caso de que no podamos devolver los fondos a la cuenta indicada por usted por razones ajenas a nuestro control, se lo notificaremos de inmediato. Luego le pedimos que indique otra cuenta o proporcione la información adicional necesaria para reembolsar los fondos (ejecutar un pago).

Consulte también la sección 28 a continuación para conocer las circunstancias en las que no le damos un reembolso.

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

La cuenta y la tarjeta asociada son un producto de dinero electrónico y, aunque estamos supervisados por el Banco de Lituania, no está cubierta por el Fondo de Seguro de Depósitos de la República de Lituania. No existe ningún otro plan de compensación para cubrir las pérdidas reclamadas en relación con la cuenta y la tarjeta asociada. Sin embargo, nos aseguraremos de que los fondos que reciba se mantengan en una cuenta separada para que, en caso de que nos declaremos insolventes, sus fondos estén protegidos contra las reclamaciones de nuestros acreedores.

## 23. ¿Qué pasa si tengo una queja?

Si no está satisfecho de alguna manera con su tarjeta y cuenta o con la forma en que se administra, puede comunicarse con Atención al cliente para que podamos investigar las circunstancias por usted. Cualquier queja que tenga será tratada de manera rápida y justa.

Haremos todo lo posible para abordar todos los puntos de queja por correo electrónico. Responderemos dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la queja. Si no se puede proporcionar una respuesta completa dentro de estos plazos, le enviaremos una respuesta en espera con una respuesta completa dentro de los 35 días hábiles.

Si no podemos resolver su queja a su satisfacción y siempre que sea un consumidor, puede presentar una solicitud a la institución de resolución de disputas del consumidor, el Banco de Lituania, completando una solicitud de formato libre y enviándola al Servicio de Supervisión. en la dirección proporcionada en su sitio web.

## 24. ¿Qué pasa si cambio mis datos?

Debe informarnos lo antes posible si cambia su nombre, dirección, número de teléfono o dirección de correo electrónico. Si nos comunicamos con usted en relación con su cuenta, utilizaremos los datos de contacto más recientes que nos haya proporcionado. Cualquier correo electrónico o mensaje de texto SMS que se le envíe será tratado como recibido tan pronto como lo enviemos. No seremos responsables ante usted si sus datos de contacto han cambiado y no nos ha notificado.

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

Somos el controlador de sus datos personales que usaremos para abrir, administrar y ejecutar su cuenta, y brindarle servicios de pago. Por la presente, usted da su consentimiento para que accedamos, procesemos y retengamos cualquier información que nos proporcione, con el fin de brindarle servicios de pago o de otro modo para cumplir con este acuerdo. Para obtener más información sobre cómo procesaremos sus datos personales, consulte nuestra Política de privacidad. Puede retirar su consentimiento para el procesamiento de estos datos cerrando su cuenta.

## 26. ¿Cambiarán estos Términos y condiciones alguna vez?

Podemos cambiar estos Términos y condiciones notificándole por correo electrónico u otro medio acordado al menos dos meses antes de que se produzca el cambio. Asumiremos que está de acuerdo con el cambio. Si no está de acuerdo con el cambio, debe informarnos antes de que ocurra el cambio y cancelaremos su cuenta de inmediato. Si cancela su cuenta de esta manera, le devolveremos el saldo de la cuenta y no se le cobrará una tarifa.

Siempre estará disponible a través de nuestro sitio web una versión actualizada de los Términos y condiciones de la cuenta, así como cualquier aviso de cambios futuros. Debe consultar nuestro sitio web y el portal de su cuenta en línea con regularidad para conocer dichos avisos y cambios.

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

De vez en cuando, su capacidad para usar su tarjeta o cuenta puede verse interrumpida, p. ej. cuando realizamos mantenimiento de sistemas. Si esto sucede, es posible que no pueda:
(a) use su tarjeta para pagar compras u obtener efectivo de cajeros automáticos y / o
(b) obtener información sobre los fondos disponibles en su cuenta y / o sobre sus transacciones recientes.

Además, como en el caso de otras tarjetas de pago, no podemos garantizar que un comerciante acepte su tarjeta, o que necesariamente autorizaremos alguna transacción en particular. Esto puede deberse a un problema del sistema, algo fuera de nuestro control razonable, para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, o porque hemos suspendido, restringido o cancelado su cuenta o nos hemos negado a reemplazarla de acuerdo con estos Términos y condiciones.

## 28. ¿Cuál es nuestra responsabilidad?

Si deducimos fondos incorrectamente de su cuenta, se los reembolsaremos. Si posteriormente determinamos que el monto reembolsado se ha deducido correctamente, podemos deducirlo de su saldo disponible y cobrarle una tarifa. Si no tiene suficiente saldo disponible, debe reembolsarnos el monto inmediatamente cuando lo solicite.

Si se producen transacciones no autorizadas después de que nos haya notificado la pérdida, el robo, el compromiso o el uso no autorizado de su tarjeta o cuenta, y no ha actuado de manera fraudulenta o incumpliendo estos Términos y condiciones, seremos responsables.

No seremos responsables:

- en cualquier caso que un comerciante se niegue a aceptar su tarjeta;
- por cualquier interrupción, alteración o deterioro de nuestro servicio o de cualquier servicio de terceros en el que dependamos para el cumplimiento de nuestras obligaciones en virtud del presente;
- por negarse a autorizar una transacción;
- para cancelar o suspender el uso de su tarjeta o cuenta;
- por cualquier pérdida que surja de su incapacidad para 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, pérdida de reputación, buena voluntad, oportunidad o ahorros anticipados como resultado de su uso total o parcial o incapacidad para usar su tarjeta, aplicación móvil, sitio web o cuenta, o el uso de su tarjeta o cuenta por cualquier tercero (a menos que la ley exija lo contrario);
- por la calidad, seguridad, legalidad o cualquier otro aspecto de los bienes o servicios adquiridos con su tarjeta; y

- cualquier circunstancia anormal e imprevisible fuera de nuestro control, independientemente de la causa.

Para los servicios de SMS que ofrecemos, no nos hacemos responsables de los mensajes de texto, notificaciones o comunicaciones perdidos, retrasados o no entregados. No aceptamos ninguna responsabilidad por cualquier problema técnico, informático, en línea, telefónico, por cable, electrónico, software, hardware, transmisión, conexión, Internet, sitio web u otro problema de acceso que pueda obstaculizar su capacidad para acceder a los servicios de SMS.

Nada en estos Términos y condiciones funcionará 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 enmendada por acuerdo entre las partes.

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

Podemos cobrarle los costos razonables en los que incurramos al tomar medidas para evitar que use su tarjeta o cuenta y recuperar el dinero adeudado como resultado de sus actividades si:

- utilizar su tarjeta o cuenta de forma fraudulenta;
- no utilice su tarjeta o cuenta de acuerdo con estos Términos y condiciones; o
- ha sido negligente grave, por ejemplo, al no mantener segura su tarjeta o PIN o al no notificarnos sin demora después de que su tarjeta se perdió, fue robada o utilizada por otra persona o cuando su cuenta se vio comprometida.

En estas circunstancias, no reembolsaremos las transacciones y nos reservamos el derecho de cobrarle los costos razonables en los que incurramos al tomar medidas para evitar que use su cuenta y recuperar cualquier dinero adeudado como resultado de sus actividades.

Si no ha sido fraudulento o negligente grave y ha utilizado su tarjeta y cuenta de acuerdo con estos Términos y condiciones, su responsabilidad máxima por cualquier transacción no autorizada que resulte del uso de una tarjeta perdida o robada o detalles notificarnos será de 50 euros.

También podemos cobrarle tarifas adicionales si tenemos que intervenir manualmente para completar un pago o rectificar un error en la cuenta causado por un error u omisión de su parte.

30. ¿Puedo dar acceso a proveedores externos?

Puede permitir que Terceros proveedores regulados (TPP) (incluidos Proveedores de servicios de información de cuentas (AISP) y Proveedores de servicios de inicio de pago (PISP)) accedan a su cuenta en línea; ya sea para realizar pagos, obtener saldos de cuentas u obtener información sobre transacciones anteriores.

Antes de dar su consentimiento a un TPP, debe:

(a) asegurarse de que el TPP esté autorizado y tenga los permisos reglamentarios correctos;
(b) comprobar el nivel de acceso al que está dando su consentimiento, cómo se utilizará su cuenta y hasta qué punto se compartirán sus datos 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 estemos preocupados por un acceso fraudulento o no autorizado.

No somos parte ni somos responsables de ningún acuerdo entre usted y un TPP. Sujeto a cualquier derecho de reembolso que pueda tener en virtud de estos Términos y condiciones, no tendremos ninguna responsabilidad por:

(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 su servicio o por las pérdidas resultantes.

## 31. ¿Puedo ceder mis derechos u obligaciones en virtud de estos Términos y condiciones?

No puede transferir ni ceder ningún derecho u obligación que pueda tener en virtud de estos Términos y condiciones a ninguna otra persona sin nuestro consentimiento previo por escrito. Podemos asignar el beneficio y la carga de estos Términos y condiciones a cualquier otra persona en cualquier momento al avisarle con dos meses de antelación. Si hacemos esto, sus derechos no se verán afectados.

## 32. Ley aplicable

Estos Términos y condiciones se interpretarán de acuerdo 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 de Paysera siempre estarán disponibles a través de nuestro sitio web .

Su tarjeta de pago Visa y su cuenta son emitidas por Finansinės paslaugos "Contis", UAB, que está autorizada por el Banco de Lituania para emitir dinero electrónico (código de empresa: 304406236) y es miembro de Visa. La oficina central registrada es Gedimino pr. 20, Vilna, Lituania.

Tenga en cuenta que la cuenta y la tarjeta de pago Visa es un producto de dinero electrónico y, aunque estamos supervisados por el Banco de Lituania, no está cubierta por el Fondo de Seguro de Depósitos de la República de Lituania. Nos aseguramos de que los fondos que reciba se mantengan en una cuenta separada para que, en el improbable caso de que Finansinės paslaugos "Contis", la UAB se declare insolvente, sus fondos estarán protegidos contra las reclamaciones de los acreedores.

**Historial de acuerdos**

Términos y Condiciones de la Cuenta de la Tarjeta de Pago Visa (valid until 31.07.2021)

Términos y Condiciones de la Cuenta de Tarjeta de Pago Visa (válido hasta 01.10.2020)

Términos y Condiciones de la Cuenta de Tarjeta de Pago Visa (válido hasta 16.09.2019)