

Tarjeta de Prepago SPARK Mastercard®

Términos y Condiciones

Válido a partir del 13 de enero de 2018

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Estos son los términos y condiciones del acuerdo entre nosotros, Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, Londres, W1B 3AT y usted, el Cliente que celebra el acuerdo ("este Acuerdo"). Lea este Acuerdo detenidamente antes de activar o usar su tarjeta o cuenta. Los términos de este Acuerdo y tarifas se aplicarán a todos los Clientes. La activación de su tarjeta se considera como su aceptación de este acuerdo. El plazo de este acuerdo es desde la activación de su tarjeta hasta la fecha de vencimiento de su tarjeta, a menos que se establezca lo contrario en las condiciones de este acuerdo.

1. Definiciones e Interpretación

En este documento, si usamos palabras que comienzan con una letra mayúscula, eso significa que la palabra se ha definido en esta sección 'Definición e interpretación'.

"Cuenta"	una cuenta sin intereses y sin depósito de prepago asociada a veces a una Tarjeta que se mantiene con el único propósito de permitir Transacciones;
"Información de la cuenta a Proveedores de servicios "	Bajo PSD2 y un 'servicio de información de cuenta' es un servicio en línea que proporciona información consolidada sobre cuentas de pago mantenidas por un usuario de servicio de pago con proveedores de servicios de pago.
"Titular adicional de la tarjeta "	donde corresponda una persona que posee una tarjeta secundaria;
" Tarjeta de Prepago anónima"	una tarjeta prepaga no personalizada que se puede utilizar sujeta a los límites especificados de la Tarjeta en la carga, las transacciones y retiro;
"Autorizado"	Acto de autorizar una Transacción usando la Tarjeta junto con (i) el Código PIN o con (ii) el Código CVC y la fecha de vencimiento o con (iii) la firma del Titular de la Tarjeta;
"ATM"	Un cajero automático es un dispositivo de telecomunicaciones electrónicas que permite a los clientes realizar transacciones financieras, particularmente retiro de efectivo, sin la necesidad de un cajero humano, empleado o cajero bancario. La mayoría de los cajeros automáticos identifican al Cliente insertando la Tarjeta con una banda magnética o una tarjeta inteligente de plástico con un chip que contiene un número de tarjeta único e información de seguridad como una fecha de vencimiento o CVC2 o CVV. La autenticación es proporcionada por el cliente que ingresa un número de identificación personal (PIN).

"Saldo disponible"	es el valor de los fondos no gastados cargados en su Cuenta y disponibles para su uso;
"Códigos BIC (s)"	Código de identificación bancaria significa un código de formato estándar gestionado por SWIFT ahora denominado Códigos de identificación comercial (BIC) que se utiliza para identificar de manera única bancos e instituciones financieras a nivel mundial, es decir, quién y dónde se encuentran. Este código se usa cuando se transfiere dinero entre bancos, en particular para transferencias internacionales o pagos SEPA.
"Día hábil"	de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 18:00 p.m., excepto festivos y días festivos en España.
"Tarjeta"	Dispositivo físico que posee un valor monetario almacenado electrónicamente según lo representado por un reclamo contra Prepaid Financial Services; y / o un mecanismo físico o digital que proporciona acceso a una Cuenta que es emitida por Prepaid Financial Services con el fin de permitir Transacciones
"Cliente",	la persona que ha solicitado con éxito un Servicio de pago y que ha recibido al menos una Tarjeta por nuestra parte para pagos con Tarjeta o detalles de la cuenta IBAN. El cliente es la persona legal y financieramente responsable a quien le brindamos los servicios de pago; "Transferencia SEPA"
"Transferecias de Pago SEPA (STP)"	Un servicio disponible para cuentas registradas en el Reino Unido solo mediante el cual se envía una instrucción del cliente a los servicios financieros prepagos, autorizando a una organización que desea pagar, a cobrar montos variables de su cuenta a intervalos periódicos.
"EEE"	El Espacio Económico Europeo prevé la libre circulación de personas, bienes, servicios y capitales dentro del mercado interno de la Unión Europea (UE) entre sus 28 Estados miembros, así como tres de los cuatro estados miembros del Asociación Europea de Libre Comercio (AELC): Islandia, Liechtenstein y Noruega.
"Diligencia debida del cliente, (Customer Due Diligence)"	Nivel de conocimiento del cliente en los que debemos recopilar comprobantes de identificación y comprobante de residencia de los titulares de la tarjeta.
"Dinero electrónico"	El dinero electrónico es el valor monetario, el equivalente digital de dinero en efectivo, emitido por una institución de dinero electrónico y almacenado o asignado a un dispositivo electrónico emitido y utilizable para pagos.
"E-Wallet"	Una cuenta de pago emitida por Prepaid Financial Services a favor de ciertos clientes, en su mayoría corporativos, que

permite la recepción de fondos para la carga de tarjetas y administrar los gastos relacionados con el programa de la tarjeta,

"Cuota"	El precio pagado por usted por los servicios de pago,
"IBAN"	Un IBAN o Número de cuenta bancaria internacional es parte de un nuevo estándar internacional que se ha adoptado como parte del acuerdo SEPA (Single Euro Payments Area). IBAN, es un sistema internacionalmente acordado de identificación de cuentas bancarias a través de las fronteras nacionales para facilitar la comunicación y el procesamiento de transacciones transfronterizas con un riesgo reducido de errores de transcripción. Ha sido implementado por la mayoría de los países europeos y muchos países en otras partes del mundo,
"Conocimiento del negocio (Know Your Business)"	Verificaciones de diligencia debida sobre las entidades corporativas, sus directores y beneficiarios finales de acuerdo con los requisitos reglamentarios contra el lavado de dinero,
" Conocimiento del Cliente (Know Your Customer) "	Verificaciones de diligencia debida personal de acuerdo con los requisitos reglamentarios contra el blanqueo de dinero,
"Período de limitación"	Cuando corresponda significa el período de 6 años posteriores a la terminación de este Acuerdo,
"Comercio"	Un minorista o cualquier otra persona que acepte dinero electrónico en virtud de una cuenta de comerciante con un adquirente o un proveedor de servicios de pago.
"Servicios de pago"	Significa todos los servicios de pago y dinero electrónico y cualquier servicio relacionado disponible para el Cliente mediante el uso de la Cuenta y / o Tarjeta,
"Directiva 2 Servicios de pago"	La Directiva (PSD2) se refiere a la directiva UE 2015/2366 relativa a los servicios de pago en su versión modificada o reemplazada periódicamente y transpuesta a la ley como el Reglamento de Servicios de Pago 2017.
"Iniciación de pago Proveedor de servicios"	("PISP") es una parte que inicia una orden de pago solicitada por usted, en relación con su cuenta en un proveedor de servicios de pago,
"SEPA"	El Área única de pagos en euros (SEPA) es una iniciativa de integración de pagos de la Unión Europea para ayudar a simplificar el proceso de transferencias bancarias,
"Diligencia Debida simplificada"	Un medio de auto certificación para el registro de datos personales asociados con una Tarjeta o Cuenta [SDD]. Las

tarjetas SDD están sujetas a una carga anual más baja y límites de retiro en ATM,

"SWIFT"	La Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication ofrece una red que permite a las instituciones financieras de todo el mundo enviar y recibir información sobre transacciones financieras en un entorno seguro, estandarizado y confiable,
" Tarjeta Prepago secundaria Mastercard "	En su caso, cualquier tarjeta secundaria que se emite a una persona adicional en cualquier momento después del registro exitoso de una tarjeta o cuenta principal,
"Marca y Sistema"	La marca es Mastercard como se muestra en su Tarjeta o Cuenta: los sistemas son el procesador.
"Transacción"	al realizar o intentar realizar: (i) un pago, o una compra de bienes o servicios de un Comerciante donde el pago se realiza (en todo o en parte) mediante el uso de los Servicios de Pago, incluso cuando el pago se realiza sobre el internet o por teléfono,
"Cuenta virtual"	Una cuenta virtual de prepago emitida por nosotros que le permite realizar transacciones con tarjeta no presente (CNP) después de que haya fondos suficientes para la cuenta virtual,
"nosotros", "nos" o "nuestro"	Prepaid Financial Services Limited como emisor de dinero electrónico y entidad regulada,
"usted" o "su"	El Cliente y / o cualquier persona o proveedor tercero autorizado por usted, para el uso de acuerdo con estos Términos y Condiciones,

2. Contáctanos

Su Tarjeta o Cuenta se puede administrar en línea en www.tarjetaspark.es o por correo electrónico a info@tarjetaspark.es o por teléfono al +34 912939789. Para reportar la pérdida o el robo de sus Tarjetas, llame al +34 912939789 o envíe un correo electrónico a info@tarjetaspark.es en cualquier momento durante la relación contractual, tendrá derecho a recibir, previa solicitud, estos términos y condiciones sin cargo.

3. Su acuerdo con nosotros

3.1. El emisor de Spark Prepaid Mastercard Card y proveedor de los Servicios de pago es Prepaid Financial Services Limited (PFS). PFS está registrada en Inglaterra y Gales con el

número de registro de la empresa en 6337638. Oficina registrada: 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, Londres, W1B 3AT.

- 3.2. PFS está autorizado y regulado como un emisor de dinero electrónico por el número de registro 900036 de la Autoridad de Conducta Financiera. Los detalles de la licencia de autorización PFS de la Autoridad de Conducta Financiera están disponibles en el registro público en [https://register.fca.org.uk/ShPo_FirmDetailsPage? Id = 001b000000m4IX9AAM](https://register.fca.org.uk/ShPo_FirmDetailsPage?Id=001b000000m4IX9AAM)
- 3.3. Prepaid Financial Services Limited actúa como emisor del programa.
- 3.4. Servicios de Prepago Integrales SL es el administrador del programa. Servicios de Prepago Integrales SL está registrada en España con el Número de Registro de la Compañía es B86754371 con domicilio social Av de la Industria 8 planta 1, oficina 3A, Alcobendas, Madrid, 28108,.
- 3.5. Prepaid Financial Services Limited tiene licencia como miembro principal de Mastercard. Mastercard es una marca registrada de Mastercard International Incorporated.
- 3.6. Estos términos y condiciones rigen la relación entre nosotros y usted para la prestación de los Servicios de pago por parte nuestra y usted. Este Acuerdo también contiene información importante que puede afectar su capacidad para recuperar su dinero. Al activar su Cuenta, se considerará que ha aceptado y comprendido completamente los términos y condiciones establecidos en este Acuerdo y acepta cumplirlos mediante su uso de la Tarjeta y / o indicando su aceptación.
- 3.7. Su tarjeta no es una tarjeta de crédito y no es emitida por un banco. Independientemente del tipo de Tarjeta que tenga, solo tendrá una Cuenta donde se encuentra su Saldo disponible.
- 3.8. Es posible que sus Servicios de pago no se activen a menos que se nos haya proporcionado la información requerida para que podamos identificarlo y podamos cumplir con todos los requisitos de KYC y anti lavado de dinero aplicables. Mantendremos registros de dicha información y documentos de acuerdo con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- 3.9. Referencia a una moneda, Euros significará esa cantidad o el equivalente en moneda local en el que está denominada su Tarjeta.
- 3.10. Cualquier Transacción en su Tarjeta en una moneda distinta a la moneda en la que está denominada su Tarjeta, requerirá una conversión de moneda utilizando un tipo de cambio de divisas, que se deducirá de su cuenta. El tipo de cambio cambiará ocasionalmente y está disponible en nuestro sitio web <https://prepaidfinancialservices.com/es/exchange-rates>
- 3.11. El saldo disponible en su tarjeta y / o cuenta no generará ningún interés.
- 3.12. Los Servicios de pago son servicios de pago prepago y no un crédito o producto bancario. Por lo tanto, debe asegurarse de tener un Saldo disponible suficiente para pagar cada compra, pago que realice utilizando los Servicios de pago (incluido el impuesto al valor agregado y cualquier otro impuesto, cargos y tarifas que son aplicables). Si por alguna razón se procesa una Transacción, y el monto de la Transacción excede el Saldo disponible, debe devolvernos el monto de dicho exceso inmediatamente y tendremos derecho a suspender cualquier Transacción existente o subsiguiente del procedimiento.
- 3.13. Este Acuerdo no otorga ningún derecho contra los Sistemas y / o Esquemas, sus afiliados o cualquier tercero.

3.14. Solo las personas mayores de 18 años tienen derecho a registrarse en los Servicios de pago.

4. Límites de servicio y pago de transferencia SEPA (STP) (solo en el Reino Unido)

4.1 Las transacciones pueden estar restringidas por tarjeta o tipo de cuenta, patrones de uso individual y perfiles de riesgo de pago. Por motivos anti lavado y anti fraude, nos reservamos el derecho de cambiar determinadas restricciones de pago (incluidas las publicadas o incluidas en este documento) sin previo aviso y en la medida en que sea necesario para cumplir con nuestras obligaciones reglamentarias.

4.2 La Debida Diligencia simplificada puede estar restringida al acceso doméstico a cajeros automáticos, junto con límites de carga máximos anuales reducidos y límites máximos de extracción anuales. Estos límites estarán sujetos al Esquema y a los requisitos reglamentarios.

4.3 Al enviar fondos a su cuenta con nosotros, recomendamos que los remitentes utilicen el método de pago de transferencia SEPA para enviar fondos a su IBAN asociado a la cuenta individual. Si esta no es una opción disponible, usted es responsable de verificar todos los detalles y referencias cuando envíe fondos, ya que no seremos responsables de hacerlo o por cualquier retraso causado por esto.

4.4 No nos hacemos responsables del proceso de pago o las tarifas asociadas con los bancos y / o bancos intermediarios para procesar los pagos que nos haga. Cualquier cargo (s) que se nos cobre, no se limita a recibir, procesar o abonar un pago, será deducido por nosotros antes de acreditar el saldo restante a usted.

4.5 Usted es responsable de verificar y confirmar los detalles de pago y las tarifas antes de realizar un pago.

4.6 PFS acreditará los pagos recibidos a su cuenta al menos una vez al día y antes del final del Día Hábil. Los pagos recibidos después del período de corte se procesarán el siguiente Día Hábil y usted tendrá PFS libre y sin ninguna responsabilidad a este respecto.

4.7 Las cuentas de E-Wallets que se asignan a clientes corporativos están sujetas a la aprobación de KYB. Los fondos se recibirán y se acreditarán automáticamente a la cuenta corporativa de E-Wallet.

4.8 PFS se reserva el derecho de suspender el servicio de E-Wallet por uso indebido.

4.9 Los clientes corporativos serán responsables de enviar pruebas de PFS de la fuente de fondos para que podamos cumplir con nuestros requisitos reglamentarios.

4.10 Cuando esté habilitado, puede cambiar su PIN en ciertos cajeros automáticos sujetos a una tarifa.

4.11 Cuando esté habilitado, puede ser elegible para instruir a las empresas a crear Débitos Directos regulares a partir de su Cuenta emitida y registrada en el Reino Unido. Usted será responsable de garantizar que se proporcionen los detalles correctos para que se cree el STP para usted. Debe asegurarse en todo momento de tener un saldo suficiente en su cuenta para permitir que los fondos se carguen en su cuenta. Usted es responsable de verificar los términos y condiciones que le haya proporcionado el originador de STP. PFS se reserva el derecho de rechazar o finalizar cualquier instrucción de STP que haya solicitado.

4.12 Puede incurrir en un cargo por STP impagos si no hay fondos suficientes en su cuenta para pagar una solicitud de STP entrante.

4.13 Usted acepta la responsabilidad de cancelar cualquier STP en su Cuenta con el originador directamente. PFS y SPI no podrán hacer esto en su nombre y no podrán aceptar responsabilidad por pérdidas debido a retraso o no cancelación.

5. Uso de los servicios

5.1. Puede acceder a la información de su cuenta iniciando sesión en su cuenta a través de nuestro sitio web. Desde aquí podrá ver los detalles de sus Transacciones, incluyendo fechas, monedas, cargos o tasas de cambio aplicadas. Esta información es accesible en cualquier momento y puede almacenarse y reproducirse según sea necesario.

5.2. Puede utilizar los Servicios de pago hasta el importe del Saldo disponible para transacciones en los comercios del sistema correspondiente hasta el importe del saldo. Si el saldo disponible no es suficiente para pagar una transacción, algunos comerciantes no le permitirán combinar el uso de una tarjeta o cuenta con otros métodos de pago.

5.3. El valor de cada Transacción y el monto de cualquier tarifa o cargo pagadero por usted en virtud de este Acuerdo se deducirán del Saldo disponible.

5.4. Una vez que se autoriza una transacción, no podrá ser retirada (o revocada) después de que la recibamos. Se considerará que hemos recibido una transacción al momento de autorizar la transacción de la siguiente manera: yo. para compras y transacciones en cajeros automáticos, en el momento en que recibimos la instrucción de transacción del comprador mercantil o del operador de cajero automático, y ii. para otras transacciones que se nos comunican directamente, en el momento en que nos solicita que completemos la transacción

5.5. Cuando nosotros y usted acordamos una revocación de un pago autorizado, podemos cobrarle una tarifa por revocación.

5.6. Dentro del EEE aseguraremos la transferencia del pago al proveedor de servicios de pago del Comerciante dentro de los tres Días Hábiles. Si el proveedor de servicios de pago del Comerciante se encuentra fuera del EEE, efectuaremos el pago lo antes posible.

5.7. Con el fin de protegerlo a usted y a nosotros contra el fraude, los Comerciantes solicitarán autorización electrónica antes de procesar cualquier Transacción. Si un Comerciante no puede obtener una autorización electrónica, es posible que no pueda autorizar su Transacción.

5.8. Podemos negarnos a autorizar cualquier uso de los Servicios de pago que pueda violar estos términos y condiciones o si tenemos motivos razonables para sospechar que usted o un tercero han cometido o planean cometer fraude o cualquier otro uso ilegal o no permitido de los servicios de pago

5.9. Su capacidad para utilizar o acceder a los Servicios de pago puede verse interrumpida de vez en cuando, por ejemplo, si tenemos que realizar tareas de mantenimiento en nuestros Esquemas. Comuníquese con Servicio al Cliente a través de nuestro sitio web para notificarnos cualquier problema que experimente al usar su Tarjeta o Cuenta y nos esforzaremos para resolver cualquier problema.

5.10. Cuando corresponda, puede solicitarnos hasta 3 Tarjetas secundarias para que las use el Titular adicional en su cuenta. Los titulares adicionales de tarjetas de quienes es legalmente responsable deben tener 13 años de edad o más. Todos los demás titulares de tarjetas adicionales deben tener 18 años de edad o más. Es una condición de cualquier

registro para una Tarjeta secundaria que usted, como Cliente, reconozca que no aceptamos responsabilidad alguna de ningún tipo por el uso de cualquier Tarjeta secundaria por parte de ningún Titular de Tarjeta adicional por Transacciones no autorizadas por usted. Si se registra exitosamente, le enviaremos una Tarjeta secundaria, por la cual le cobraremos una tarifa adicional. Una vez recibida la Tarjeta secundaria, puede entregar la Tarjeta secundaria al Titular de la tarjeta adicional para su uso, sujeto a:

- i. usted les proporciona una copia de estos términos y condiciones (que luego obligará al uso de ambos);
- ii. la Tarjeta secundaria solo debe ser utilizada por esa persona;
- iii. reteniendo la Tarjeta Primaria;
- iv. informando al titular adicional de la tarjeta que ha conservado la tarjeta primaria y que aún puede usar la cuenta;
- v. que obtengamos dicha información y documentación adicional para permitirnos cumplir con todos los requisitos de KYC aplicables y contra el lavado de dinero.

5.11. Usted seguirá siendo responsable del uso de los Servicios de pago y de las tarifas y los cargos incurridos por el / los Titular (es) de la Tarjeta adicional, y continuará siendo considerado como el titular de los fondos ya cargados o en la Cuenta. El uso de una Tarjeta en relación con la cual se ha registrado un Titular de Tarjeta Adicional se considerará como una confirmación de que ha proporcionado al Titular de la Tarjeta Adicional estos Términos y Condiciones.

Esta sección (6) solo se aplica a los titulares de tarjetas que utilizan proveedores externos, PISP o AISP, de acuerdo con PSD2.

6. Acceso por proveedores de terceros

- 6.1. Puede dar su consentimiento a proveedores externos regulados (PISP o AISP) que accedan a su cuenta en línea para realizar pagos u obtener información sobre saldos o transacciones en su tarjeta y / o cuenta.
- 6.2. Los PISP y / o AISP deben estar debidamente registrados y autorizados de acuerdo con PSD2. Debe consultar con la autoridad reguladora del país correspondiente antes de dar su consentimiento.
- 6.3. Cualquier consentimiento que otorgue a un proveedor externo es un acuerdo entre usted y él, no tendremos ninguna responsabilidad por ninguna pérdida, como resultado de dicho acuerdo.
- 6.4. Antes de dar su consentimiento, debe estar satisfecho con el grado de acceso al que está dando su consentimiento, cómo se usará y a quién se lo transmitirá.
- 6.5. Debe estar consciente de cualquier derecho a retirar el consentimiento de acceso de un tercero y qué proceso tienen para eliminar el acceso.
- 6.6. En la medida permitida por ley o reglamento y sujeto a cualquier derecho de reembolso que pueda tener en virtud de este Acuerdo, entre usted y nosotros, no somos responsables de ninguna acción que el tercero pertinente tome en relación con la suspensión o cancelación del uso de su servicio o por cualquier pérdida resultante. Tampoco somos responsables, ni somos parte de, ningún acuerdo que usted celebre con ningún tercero relevante. Debe asegurarse de leer y cumplir con dicho acuerdo u otras

políticas aplicables y tener en cuenta que este Acuerdo continuará siendo aplicable, incluidos los servicios y nuestras tarifas, tal como se establece.

- 6.7. Cuando corresponda, podemos denegar el acceso a su cuenta a cualquier tercero que lo considere un riesgo de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, fraude u otra actividad delictiva. ¿Deberíamos tomar estas medidas y, cuando sea posible, daremos razones para hacerlo a menos que esté restringido por ley o por razones de seguridad interna?

7. Condición de uso en ciertos comercios

- 7.1. En algunas circunstancias, nosotros o los Comerciantes podemos exigirle que tenga un Saldo disponible que exceda el monto de la Transacción. Por ejemplo, en los restaurantes se le puede pedir que tenga un 15% más en su Tarjeta que el valor de la factura para permitir cualquier propina o cargo por servicio agregado por el restaurante o por usted.
- 7.2. En algunos casos, los Comerciantes pueden exigir que se verifique que su Saldo Disponible cubra el monto de la Transacción e inicie una retención de su Saldo Disponible en esa cantidad, por ejemplo, los automóviles de alquiler. En el caso de que un Comerciante coloque una preautorización en su Cuenta, no tendrá acceso a estos fondos hasta que el Comerciante haya completado o liberado la Transacción, que puede demorar hasta 30 días.
- 7.3. Si usa su Tarjeta en una estación de servicio automatizada, sujeta a la aceptación del Comerciante, es posible que su Tarjeta deba ser preautorizada por un monto predeterminado en la moneda correspondiente. Si no usa toda la preautorización o no tiene Saldo disponible para obtener una preautorización, es posible que el monto preautorizado se retenga hasta por 30 días antes de volver a estar disponible para usted.
- 7.4. Es posible que algunos comerciantes no acepten el pago con nuestros Servicios de pago. Es su responsabilidad verificar la política con cada comerciante. No aceptamos responsabilidad alguna si un Comerciante se niega a aceptar el pago utilizando nuestros Servicios de pago.
- 7.5. En relación con cualquier disputa entre usted y un Comerciante, siempre que pueda satisfacernos de que ya ha hecho todos los esfuerzos para resolver la disputa con el Comerciante correspondiente, intentaremos ayudarlo hasta donde sea razonablemente posible. Podemos cobrarle una tarifa de procesamiento de contracargos según se menciona en el Programa de Tarifas y Límites que le proporcionamos, por cualquier asistencia que podamos brindarle en caso de cualquier disputa. Si hay una disputa no resuelta con un Comerciante en circunstancias en que la Tarjeta ha sido utilizada para una Transacción, usted será responsable de la Transacción y deberá resolverla directamente con el Comerciante correspondiente.

8. Administrar y proteger su cuenta

- 8.1. Usted es responsable de su tarjeta, cualquier nombre de usuario, número PIN y contraseñas de la cuenta. No comparta su tarjeta ni los detalles de seguridad de la cuenta con nadie.
- 8.2. Debe mantener su Cuenta, PIN, Nombre de usuario y Contraseña seguros y separados de su Tarjeta o cualquier registro de su Número de Tarjeta y no divulgarlo a nadie más. Esto incluye:

- i. memorizar su PIN tan pronto como lo reciba, y destruir el correo postal u otra comunicación autorizada utilizada para transmitirlo;
 - ii. nunca escribir su PIN en su Tarjeta o en cualquier cosa que generalmente guarde con su Tarjeta;
 - iii. mantener su PIN secreto en todo momento, incluso al no usar su PIN si alguien más está mirando;
 - iv. no revelando su PIN a ninguna persona.
- 8.3. El usuario de la (s) Tarjeta (s) debe firmar la tira de la firma en cualquier Tarjeta personalizada inmediatamente después de recibirla.
- 8.4. Si olvida su PIN, debe enviar una instrucción SMS al +34 600 67 07 07 con <PIN> <últimos 8 dígitos de su tarjeta> para recuperar su PIN nuevamente. A modo de ejemplo: envíe PIN 12345678 a +34 600 67 07 07
- 8.5. Los servicios de pago solo pueden ser utilizados por usted.
- 8.6. No debe entregar la Tarjeta a ninguna otra persona ni permitir que otra persona use los Servicios de pago. Debe guardar la Tarjeta en un lugar seguro.
- 8.7. El incumplimiento de la cláusula 8.2 puede afectar su capacidad para reclamar cualquier pérdida en el caso de que podamos demostrar que ha fallado intencionalmente en mantener la información segura o que ha actuado de manera fraudulenta, con demoras indebidas o por negligencia grave. En cualquier otra circunstancia, su responsabilidad máxima será la que se establece a continuación en la cláusula 15.
- 8.8. Si cree que otra persona conoce los detalles de seguridad de su Cuenta o Tarjeta, debe contactarnos de inmediato.
- 8.9. Una vez que su Tarjeta o su Cuenta hayan expirado o si se encuentra después de haber informado que se perdió o fue robada, debe destruir su Tarjeta cortándola en dos, a través de la banda magnética.

9. Verificación de identidad

- 9.1. Si ingresa en Transacciones a través de Internet, algunos sitios web requieren que ingrese su nombre y dirección. En tales casos, debe proporcionar la dirección más reciente que nos haya registrado como dirección de la cuenta. La dirección de la cuenta también es la dirección a la que enviaremos cualquier correspondencia.
- 9.2. Debe notificarnos dentro de los 7 días de cualquier cambio en la dirección de la cuenta o sus otros datos de contacto. Puede notificarnos comunicándose con Servicios al Cliente, quienes pueden solicitarle que confirme dicha notificación por escrito. Usted será responsable de cualquier pérdida que resulte directamente de la falta de notificación de dicho cambio como resultado de un retraso indebido, su negligencia grave o fraude. Necesitaremos verificar su nueva dirección de cuenta y le solicitaremos las pruebas pertinentes.
- 9.3. Nos reservamos el derecho en cualquier momento para satisfacernos a nosotros mismos en cuanto a su identidad y domicilio (por ejemplo, solicitando documentos originales relevantes) incluso con el fin de prevenir el fraude y / o el blanqueo de dinero. Además, al momento de su solicitud o en cualquier momento en el futuro, en relación con su Cuenta, usted nos autoriza a realizar verificaciones electrónicas de verificación de identidad directamente o mediante el uso de terceros relevantes.

9.4. Las tarjetas se emiten de acuerdo con los límites y condiciones reglamentarios. Los límites completos de la tarjeta de uso se pueden encontrar en nuestro sitio web.

10. Cancelación de servicios

10.1. Si desea cancelar los Servicios de pago en cualquier momento, debe solicitar la cancelación en línea al informarnos su deseo de cancelar y solicitar el reembolso de los fondos no utilizados enviándonos un correo electrónico como se especifica en la sección 2 anterior. Debe enviarnos un correo electrónico desde la dirección de correo electrónico que proporcionó al registrar su cuenta. Nuestro departamento de Atención al Cliente suspenderá todo uso posterior de sus Servicios de Pago.

10.2. Una vez que hayamos recibido toda la información necesaria de usted (incluido KYC) y todas las Transacciones y tarifas y cargos aplicables hayan sido procesados, le reembolsaremos cualquier Saldo disponible menos cualquier tarifa y cargo pagadero a nosotros, siempre que:

- i. no ha actuado de manera fraudulenta o por negligencia grave o de manera tal que genere una sospecha razonable de fraude o negligencia grave; y
- ii. No estamos obligados a retener su saldo disponible por ley o reglamento, o a petición de la policía, un tribunal o cualquier autoridad reguladora.

10.3. Una vez que los Servicios de pago hayan sido cancelados, será su responsabilidad destruir la (s) Tarjeta (s) que se le proporcionaron en los Servicios de pago.

10.4. Si, después del reembolso de su Saldo disponible, se descubre que se han realizado otras Transacciones o se han incurrido cargos o tarifas utilizando la (s) Tarjeta (s) o recibimos una reversión de cualquier transacción de financiamiento anterior, le notificaremos el monto y usted deberá reembolse de inmediato tal cantidad a pedido como una deuda.

11. Derecho a cancelar ("Enfriamiento")

Usted tiene el derecho de retirarse de este Acuerdo bajo las siguientes condiciones:

11.1. donde adquirió los Servicios de Pago, tiene un período de "Refrésquese" de 14 días a partir de la fecha del registro exitoso de su Cuenta, para cancelar este Acuerdo y cancelar los Servicios de Pago, sin ninguna penalización, pero sujeto a la deducción de cualquier costo razonable incurridos por nosotros en el desempeño de cualquier parte de la provisión de servicios antes de cancelar. Debe comunicarse con nosotros dentro de este período de 14 días e informarnos que desea retirarse de este Acuerdo y no debe utilizar los Servicios de pago. Luego, cancelaremos los Servicios de pago y le reembolsaremos el monto del saldo disponible en la cuenta. Sin embargo, nos reservamos el derecho de mantener el saldo disponible por hasta 30 días hábiles desde la recepción de sus instrucciones antes de devolver el saldo, para garantizar que se hayan recibido los detalles de todas las transacciones.

11.2. Después del período de enfriamiento, solo puede cancelar los servicios de pago como se describe en la cláusula 10 anterior.

12. Vencimiento y redención

12.1. Su Tarjeta tiene una fecha de vencimiento impresa. Los fondos en su Cuenta ya no se podrán utilizar después de la fecha de vencimiento de la Tarjeta más reciente emitida en la Cuenta ("Fecha de Vencimiento").

- 12.2. Los Servicios de pago y este Acuerdo terminarán en la Fecha de vencimiento a menos que solicite o se le expida una Tarjeta de reemplazo antes de la Fecha de vencimiento de acuerdo con la cláusula 13.4 o a menos que aceptemos continuar proporcionándole Servicios de pago después de la Fecha de vencimiento.
- 12.3. No puede usar su Tarjeta vencida después de la Fecha de Vencimiento.
- 12.4. Si una Tarjeta vence antes de que se agote su Saldo disponible, puede comunicarse con Servicios al Cliente para solicitar una Tarjeta de reemplazo, siempre que lo haga 14 días antes de la Fecha de Vencimiento y sujeto al pago de una tarifa (donde se especifique).
- 12.5. A pesar de cualquier fecha de caducidad, sus fondos están disponibles para el canje poniéndose en contacto con nosotros en cualquier momento antes del final del período de limitación de 6 años. Después del período de limitación de 6 años, sus fondos ya no podrán canjearse por usted.
- 12.6. Siempre que su solicitud de reembolso se realice en menos de 12 meses después de la fecha de caducidad, el reembolso no incurrirá en ningún cargo por redención tardía. En el caso de que realice una solicitud de reembolso más de 12 meses después de la Fecha de Vencimiento y antes de la terminación del contrato, se puede cobrar un Cargo por Cierre de Cuenta (donde se especifique).
- 12.7. Nos reservamos el derecho de emitirle un reemplazo para una Tarjeta expirada, incluso si no la ha solicitado. Si no ha solicitado una Tarjeta de reemplazo, no se le cobrará una Tarifa de reemplazo de la tarjeta.
- 12.8. Tendremos el derecho absoluto de compensar, transferir o aplicar las sumas retenidas en la (s) Cuenta (s) o Tarjetas en o hacia la satisfacción de todas o cualquier responsabilidad y tarifas que se nos adeuden y que no se hayan pagado o satisfecho a su vencimiento.
- 12.9. Tendremos el derecho absoluto de cerrar su cuenta y presentar un reclamo de devolución de cargo si su cuenta está en estado negativo por más de 60 días. Si nuestro contracargo es exitoso, los fondos solo se pueden usar para acreditar su tarjeta o cuenta y su cuenta permanecerá cerrada.

13. Terminación o suspensión de su cuenta

- 13.1. Podemos terminar su uso de los Servicios de pago con previo aviso de al menos 2 meses.
- 13.2. Su uso de los Servicios de Pago terminará después de la Fecha de Vencimiento de acuerdo con la cláusula 12.2
- 13.3. Podemos rescindir o suspender, por el período que razonablemente se requiera, su uso de los Servicios de pago en cualquier momento, sin previo aviso:
- i. en caso de falla o falla en el sistema de procesamiento de información de datos;
 - ii. si creemos razonablemente que ha utilizado o es probable que utilice los Servicios de pago, o permita que se utilicen, en violación de este Acuerdo o para cometer un delito;
 - iii. si cualquier saldo disponible puede estar en riesgo de fraude o uso indebido;
 - iv. si sospechamos que ha proporcionado información falsa o engañosa;
 - v. Por orden o recomendación de la policía o cualquier autoridad gubernamental o reguladora relevante.

13.4. Si se descubre que se han realizado transacciones con su Tarjeta después de que hayamos tomado alguna medida en virtud de la cláusula 13.1, deberá devolvernos dichas cantidades de inmediato.

14. Pérdida o robo de su tarjeta

14.1. Usted es responsable de proteger sus fondos como si fueran dinero en efectivo.

14.2. Debe tratar sus fondos como efectivo en su billetera y cuidarlos en consecuencia. Si pierde su tarjeta o se la roban, es posible que no pueda recuperar los fondos en su cuenta de la misma manera en que, por lo general, no podría recuperar el efectivo que pierde o que le fue robado.

14.3. Si pierde o le roban su Tarjeta o si cree que alguien está usando los Servicios de pago sin su permiso o si su Tarjeta está dañada o funciona mal:

i. debe ponerse en contacto con nosotros lo antes posible y debe proporcionarnos su número de cuenta o de tarjeta y su nombre de usuario y contraseña u otros detalles de identificación aceptables para que podamos estar seguros de que estamos hablando con usted; y

ii. Siempre que hayamos obtenido su consentimiento para cerrar la Cuenta, le proporcionaremos una Tarjeta de reemplazo con una nueva Cuenta correspondiente cargada con un monto equivalente a su último Saldo disponible.

14.4. Usted será responsable hasta un máximo de las primeras 50 € / £ 35 de pérdidas derivadas de cualquier transacción no autorizada que tenga lugar antes de que nos notifique la pérdida o el robo. Si nuestras investigaciones muestran que alguna transacción en disputa fue autorizada por usted, o ha actuado de manera fraudulenta o por negligencia grave (por ejemplo, al no mantener segura su Tarjeta prepaga o PIN), podemos revertir cualquier reembolso realizado y usted puede ser responsable de cualquier pérdida que sufrimos debido al uso de la Tarjeta prepaga. Usted no será responsable por ninguna pérdida una vez que nos haya notificado de pérdida o robo dentro de los 13 meses posteriores a la fecha de la transacción o a menos que determinemos razonablemente que ha actuado de acuerdo con la cláusula 15.1.ii. - en cuyo caso usted será responsable de todas las pérdidas.

14.5. Una vez que se nos haya notificado de cualquier pérdida o robo, suspenderemos los Servicios de pago tan pronto como podamos, para limitar cualquier pérdida adicional. Solo podemos tomar medidas para evitar el uso no autorizado de los Servicios de pago si puede proporcionarnos el número de cuenta o de tarjeta, el nombre de usuario y la contraseña, o si puede proporcionar suficientes detalles para identificarse a usted mismo y a la cuenta correspondiente.

14.6. Las tarjetas de reemplazo se publicarán en la dirección de cuenta más reciente registrada por el titular de la tarjeta. Si no se proporciona la dirección correcta, se generará una tarifa de reemplazo de la tarjeta.

14.7. Si posteriormente encuentra o recupera una Tarjeta que ha denunciado como perdida o robada, debe destruir inmediatamente la Tarjeta encontrada cortándola por la mitad a través de la banda magnética y el chip.

14.8. Usted acepta ayudarnos a nosotros, a nuestros agentes, a las autoridades reguladoras ya la policía si pierde su Tarjeta, se la roban o si sospechamos que los Servicios de Pago están siendo mal utilizados.

15. Nuestra responsabilidad

15.1. Sujeto a la cláusula 15.4;

- i. ninguna de las partes será responsable ante la otra por pérdidas o daños indirectos o consecuentes (incluidas, entre otros, pérdidas de negocios, beneficios o ingresos) incurridos en relación con este Acuerdo, ya sea por contrato, agravio (incluida negligencia), incumplimiento del deber legal o de otro modo;
- ii. no seremos responsables:
 1. si no puede usar los Servicios de pago tal como se establece o por alguna razón indicada en las cláusulas 4 y 10;
 2. por cualquier falla o falla fuera de nuestro control razonable relacionada con el uso de los Servicios de pago, que incluye, entre otros, la falta de saldo disponible o falla o falla en los esquemas de procesamiento de datos;
 3. por cualquier pérdida, falla o falla relacionada con el uso de un Proveedor de terceros como se establece en la cláusula 6.3, 6.6 y 6.7 de este Acuerdo,
 4. si un Comerciante se niega a aceptar una Transacción o no puede cancelar una autorización o preautorización;
 5. por los bienes o servicios que se compran con su Tarjeta;
 6. por cualquier pérdida, fraude o robo que se reporte más de 8 semanas después del evento;
 7. donde actuaste con:
 - 15.1.ii.7.1. Retraso indebido
 - 15.1.ii.7.2. fraudulentamente; o
 - 15.1.ii.7.3. Con gran negligencia. (incluyendo cuando surgen pérdidas debido a su falla en mantenernos notificados de sus datos personales correctos)

15.2. En la máxima medida permitida por la ley pertinente, y sujeto a la cláusula 14.4, nuestra responsabilidad total bajo o derivada de este Acuerdo se limitará de la siguiente manera:

- i. si su Tarjeta es defectuosa debido a nuestro incumplimiento, nuestra responsabilidad se limitará al reemplazo de la Tarjeta o, a nuestra elección, a la devolución del Saldo Disponible;
- ii. cuando las sumas se deducen incorrectamente de su Saldo Disponible debido a nuestra culpa, nuestra responsabilidad se limitará al pago de un monto equivalente; y
- iii. En todas las demás circunstancias de nuestro incumplimiento, nuestra responsabilidad se limitará al reembolso del importe del saldo disponible.

15.3. Nada en este Acuerdo excluirá o limitará la responsabilidad de cualquiera de las Partes con respecto a la muerte o lesiones personales que surjan de la negligencia o tergiversación fraudulenta de esa parte.

15.4. Ninguna parte será responsable o se considerará que incumple este Acuerdo debido a cualquier retraso o incumplimiento realizado según lo requerido por este Acuerdo como resultado de cualquier causa o condición que esté fuera del control razonable de esa Parte y que dicha Parte sea incapaz de superar mediante el ejercicio de una diligencia razonable.

16. Reembolsos por transacciones

- 16.1. Una Transacción se considerará no autorizada si no ha otorgado su consentimiento para que se realice la Transacción. Si cree que una Transacción se ha realizado sin su consentimiento, debe contactarnos de acuerdo con la cláusula 2.
- 16.2. Un reclamo para un reembolso de una Transacción autorizada, donde la autorización no especificó una cantidad exacta de transacción de pago, y el monto de la Transacción excedió el monto que razonablemente podría haber esperado teniendo en cuenta su patrón de gastos anterior, este Acuerdo y el circunstancias del caso, deben hacerse dentro de las 8 semanas a partir de la fecha en que los fondos se dedujeron de su Saldo disponible. Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de su reclamo de reembolso o dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de su información adicional, le reembolsaremos el monto total de la transacción o le proporcionaremos la justificación para rechazar el reembolso.
- 16.3. Si no está satisfecho con la justificación provista para rechazar el reembolso o con el resultado de su reclamo de reembolso, puede enviarnos un reclamo o comunicarse con la autoridad de quejas como se describe en la cláusula 17.
- 16.4. Si en algún momento deducimos dinero de su Saldo disponible, le reembolsaremos el importe. Si posteriormente establecemos que el monto reembolsado se ha deducido correctamente, podemos deducirlo de su Saldo disponible y podemos cobrarle una tarifa. Si no tiene suficiente saldo disponible, debe devolvernos el monto inmediatamente a pedido.
- 16.5. Cuando cualquier solicitud, transacción, transacción en disputa, arbitraje o transacción revertida involucre costos de terceros, usted será responsable de estos y se deducirán de su cuenta o se le cargarán a usted.

17. Resolución de disputas

- 17.1. Estamos comprometidos a proporcionar una excelente experiencia de cliente para todos nuestros clientes. Si no cumplimos con sus expectativas de ninguna manera, queremos tener la oportunidad de arreglar las cosas.
- 17.2. En primer lugar, su comunicación inicial será con nuestro Equipo de Atención al Cliente, que puede ser contactado por correo electrónico a info@tarjetaspark.es o por teléfono al +34 91 29 39 789. Nuestro Equipo de Atención al Cliente escuchará sus necesidades y lo hará lo mejor para resolver su problema de manera rápida y justa. Valoramos la oportunidad de revisar la forma en que hacemos negocios y ayudarnos a cumplir con las expectativas de nuestros clientes.
- 6.1. 17.3. Si ha recibido una respuesta de nuestro Equipo de Atención al Cliente y no está satisfecho con el resultado, comuníquese por correo electrónico con el Equipo de Quejas de Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, Londres, W1B 3AT. complaints@prepaidfinancialservices.com.
- 17.4. Una vez recibido, el Equipo de Quejas llevará a cabo una investigación y usted recibirá una respuesta de sus hallazgos dentro de los 15 días posteriores a la recepción de la queja. En circunstancias excepcionales en las que no podamos responder dentro de los primeros 15 días, responderemos proporcionando una razón para la demora y el plazo de respuesta, no más de 35 días después del primer recibo de la queja.

- 17.5. Si el Equipo de Quejas no puede resolver su queja y desea extender su queja aún más, comuníquese con el Servicio del Ombudsman Financiero en South Key Plaza, 183 Marsh Wall, Londres, E14 9SR. Los detalles del servicio ofrecido por el Financial Ombudsman Service están disponibles en <http://www.financialombudsman.org.uk/consumer/complaints.htm> o alternativamente puede presentar su reclamo en su país de domicilio con el proceso de Resolución de disputas en línea en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN>
- 17.6. Debe proporcionarnos todos los recibos e información que sean relevantes para su reclamo.

18. Datos personales

- 18.1. Somos el controlador de datos para sus datos personales y cumpliremos con nuestras obligaciones en virtud de la legislación de protección de datos en relación con los datos personales que tenemos en relación con su Cuenta, con el fin de proporcionarle servicios relacionados con la Cuenta y este Acuerdo.
- 18.2. Podemos verificar sus datos personales con otras organizaciones y obtener más información sobre usted para verificar su identidad y cumplir con las regulaciones gubernamentales y de lavado de dinero aplicables. Un registro de nuestras consultas quedará en su archivo. De conformidad con la legislación aplicable, podemos proporcionar datos personales proporcionados por usted a determinados terceros nombrados (incluidos los procesadores de datos) con el fin de cumplir nuestras obligaciones y ejercer nuestros derechos en virtud del presente Acuerdo, incluidos terceros ubicados fuera de la Unión Europea donde diferentes Se pueden aplicar estándares de protección de datos. También podemos divulgar sus datos personales según lo exija la ley o cualquier autoridad competente.
- 18.3. Al aceptar estos términos y condiciones, usted reconoce y acepta nuestro procesamiento de sus datos personales de esta manera.
- 18.4. También acepta nuestra [Política de privacidad](#) y reconoce y acepta las disposiciones de la misma (con las modificaciones oportunas).
- 18.5. Usted tiene derecho a recibir cierta información sobre los datos personales que tenemos sobre usted y rectificar dichos datos cuando sean inexactos o incompletos.
- 18.6. Si ha elegido inscribirse para recibir correos electrónicos y mensajes de texto, podemos compartir su información con terceros, para que puedan contactarlo directamente por teléfono o correo electrónico acerca de sus productos y servicios. El consentimiento para este propósito será requerido en la etapa optar por participar. Tiene derecho a optar por no participar en cualquier etapa comunicándose con el Equipo de Atención al Cliente al +34 91 29 39 789.

19. Cambios a los Términos y Condiciones

Podemos actualizar o modificar estos términos y condiciones (incluido nuestro Programa de tarifas y límites). Se dará aviso de cualquier cambio en nuestro sitio web, o por notificación por correo electrónico, o por SMS con al menos 2 meses de anticipación. Al continuar utilizando los Servicios de pago después de la expiración del período de notificación de 2 meses, usted reconoce que indica su aceptación de estar sujeto a los

términos y condiciones actualizados o enmendados. Si no desea estar obligado por ellos, debe dejar de utilizar los Servicios de pago inmediatamente de acuerdo con nuestra cláusula de cancelación (ver cláusula 10).

20. Varios

- 20.1. Podemos ceder nuestros derechos, intereses u obligaciones bajo este Acuerdo a cualquier tercero (incluso a través de la fusión, consolidación o la adquisición de la totalidad o la práctica totalidad de nuestros negocios y activos relacionados con el Acuerdo) con un aviso por escrito de 2 meses. Esto no afectará negativamente sus derechos u obligaciones bajo este Acuerdo.
- 20.2. No tenemos la intención de que ninguno de los términos de este Acuerdo sea exigible por una persona que no sea parte en el mismo, excepto que Schemes y sus afiliados pueden hacer valer cualquier derecho que se le otorgue bajo este Acuerdo.
- 20.3. Cualquier exención o concesión que podamos permitirle, no afectará nuestros derechos estrictos y sus obligaciones bajo este Acuerdo.
- 20.4. Usted acepta que no utilizará los Servicios de pago de manera ilegal y acepta indemnizarnos contra cualquier reclamo o procedimiento provocado por dicho uso ilegal de los Servicios de pago.
- 20.5. El presente Contrato y los documentos a los que se hace referencia en él constituyen el acuerdo y entendimiento completo de las partes y reemplazan cualquier acuerdo previo entre las partes relacionado con el objeto del presente Acuerdo.

21. Protección de fondos

Todos sus fondos están separados de nuestros fondos, por lo que sus fondos están protegidos por la ley. En caso de que nos declaremos insolventes, sus fondos de dinero electrónico están protegidos contra los reclamos realizados por cualquiera de nuestros acreedores.

22. Regulación y ley

- 22.1. Los Servicios de pago, la Tarjeta y la Cuenta son productos de pago y no de depósito, crédito o productos bancarios, por lo que no están cubiertos por el Esquema de Compensación de Servicios Financieros.
- 22.2. Este Acuerdo y cualquier disputa o reclamo en relación con este Acuerdo se regirán por las leyes de Inglaterra y Gales. Sin embargo, si reside fuera de Inglaterra y Gales, puede iniciar una acción en su país de domicilio.

23. Comisiones y límites de uso