

**12 de marzo de 2018**

Lea estas Condiciones de uso con detenimiento ya que, junto a la Política de Privacidad de ipagoo, constituyen el Contrato entre el Cliente e ipagoo que regula el uso de los servicios ofrecidos por ipagoo y que se detallan en este documento. En relación con la utilización de servicios adicionales, el Cliente tendrá que aceptar las condiciones de uso correspondientes que, en su caso, le serán comunicadas antes de usar dichos servicios.

Estas Condiciones de uso contienen la información recogida en la Norma 4 de la Regulación de Servicios de Pago (Payment Services Regulations) de 2017 del Reino Unido y adoptan los términos y definiciones estandarizados en la UE para los servicios más habituales relacionados con una cuenta de pago conforme con el Artículo 3(4) de la Directiva 2014/92/UE (la "Directiva sobre Cuentas de pago") y dispuestos en el Anexo al Reglamento Delegado (UE) 2018/32 de la Comisión.

Las comisiones aplicables se detallan en el Anexo 1 – Comisiones ('Borderless')

Las horas límite para recepción y ejecución de operaciones de pago se detallan en el Anexo 2.

Una copia de estas Condiciones de uso se encuentra a disposición del Cliente para su descarga. Asimismo, podrá en todo momento consultar estas Condiciones de uso en [www.ipagoo.es](http://www.ipagoo.es)

## 1 Definiciones e interpretación

1.1 Los términos indicados a continuación, al ser usados en el presente Contrato tendrán el siguiente significado:

**Cuenta** se refiere a las Cuentas y, cuando estén disponibles en ipagoo, a los Wallets ipagoo.

**Contrato** significa el contrato con ipagoo conformado por estas Condiciones de uso y la Política de Privacidad.

**API** significa la 'Application Programming Interface' proporcionada por ipagoo.

**Pago BACS** significa un pago procesado en Libras Esterlinas a través del sistema centralizado de pagos BACS utilizado para procesar pagos realizados dentro del Reino Unido (para más información: <http://www.payyourway.org.uk/ways-pay/bacs>).

**Día Hábil** significa cualquier día que no sea ni sábado ni domingo o un día festivo en Inglaterra, y **Día Hábil SEPA** significa cualquier día que no sea sábado o domingo o día festivo en Italia, ni los denominados días de cierre de TARGET 2 (TARGET 2 closing days), de acuerdo con lo dispuesto por el Banco Central Europeo.

**Tarjeta** significa la tarjeta de Débito Prepago ipagoo MasterCard® emitida por ipagoo LLP conforme a la licencia de MasterCard International Inc. MasterCard es una marca registrada de MasterCard International Incorporated.

**Retirada de efectivo** significa el servicio por el que el Cliente retira efectivo de su Cuenta ipagoo.

**Pago CHAPS** significa el pago en Libras Esterlinas procesado en el mismo día a través del sistema automático de pagos CHAPS para procesar pagos realizados dentro del Reino Unido (para más información: <http://www.payyourway.org.uk/ways-pay/chaps>).

**Domiciliación bancaria** significa el servicio por el que el Cliente permite a un tercero (beneficiario) ordenar a ipagoo que transfiera fondos desde la Cuenta ipagoo del Cliente a la del beneficiario. ipagoo transfiere los fondos

al beneficiario en la fecha o fechas acordadas entre el Cliente y el beneficiario. El importe de dichos adeudos puede variar.

**Faster Payment** es el pago en Libras Esterlinas procesado a través del sistema Faster Payment de procesamiento de pagos realizados dentro del Reino Unido y que permite a los clientes hacer pagos electrónicos, pagar facturas o ejecutar órdenes permanentes casi al instante, 24 horas al día, todos los días de la semana (más información en: <http://www.payyourway.org.uk/ways-pay/faster-payments>).

**Comisiones** son las comisiones debidas a ipagoo de acuerdo con las Condiciones de uso y que pueden ser modificadas en un determinado momento. Las Comisiones actuales están indicadas en el Anexo 1 – Comisiones ('Borderless').

**Divisa Local/Principal** de la Tarjeta es la divisa del País ipagoo que el Cliente ha seleccionado como 'País de uso principal' al solicitarla. Cuando el Cliente asocie la Tarjeta a cualquiera de sus Cuentas, la Divisa Disponible ipagoo de la Cuenta se convertirá en la Divisa Principal de la Tarjeta.

**Transferencia interna** significa una transferencia de fondos entre cualesquiera Cuentas abiertas en ipagoo por un mismo Cliente o por Clientes diferentes.

**Cuenta ipagoo** significa una cuenta de pago abierta en ipagoo en cualquiera de los Países ipagoo seleccionados de acuerdo con la Directiva europea de Cuentas de pago (Directiva 2014/92/EU) y la correspondiente legislación nacional del Reino Unido. La Cuenta ipagoo se utiliza para almacenar el dinero del cliente con el objetivo de mantener ese dinero a su disposición en todo momento. Las Cuentas ipagoo están identificadas con los IBAN (International Bank Account Numbers) de cada país y asociadas a un código BIC (Bank Identifier Code). Las Cuentas ipagoo se comercializan bajo diferentes nombre comerciales, dependiendo de sus características, comisiones y condiciones de uso. Las Cuentas ipagoo disponibles de acuerdo con estas Condiciones de uso y las comisiones que aparecen en el Anexo 1 – Comisiones ('Borderless') se comercializan bajo el nombre comercial de Cuenta 'Borderless'.

**Aplicación/App ipagoo** significa la aplicación para móvil de ipagoo descargada e instalada en el Dispositivo Móvil del Cliente que le permite acceder a su Relación.

**Divisa Disponible ipagoo** significa Libras Esterlinas (£), Euros (€) y Dólares Estadounidenses (\$).

**País ipagoo** significa el país en el que ipagoo puede proporcionarle una Cuenta ipagoo, en un momento dado. Una lista actualizada de los Países ipagoo estará a disposición del cliente en la Página web.

**Mantenimiento de la cuenta** significa el servicio por el cual ipagoo gestiona las Cuentas para que el cliente pueda operar con ellas.

**Dispositivo Móvil** significa el smartphone, tablet u otro dispositivo móvil compatible con la Aplicación ipagoo.

**Comisión Mensual** significa las Comisiones mensuales cobradas por ipagoo por mantener sus Cuentas y Tarjetas conforme a lo dispuesto en el Anexo 1 – Comisiones ('Borderless').

**Emisión y mantenimiento de una tarjeta de débito** significa el servicio por el cual se facilita una Tarjeta de

pago asociada a las Cuentas del Cliente. El importe de cada una de las operaciones realizadas con la Tarjeta se carga directamente y en su totalidad a la Cuenta del Cliente.

**Leyes Aplicables** significa cualesquiera leyes o reglamentos, acuerdos internacionales, órdenes, sentencias, decisiones, recomendaciones, reglas, políticas o instrucciones, aprobadas o emitidas por el parlamento, gobierno o cualquier tribunal o autoridad o sistema de pago correspondiente (incluyendo, entre otros, la normativa y reglamentación de esquemas de tarjetas bajo los que opera MasterCard), entre los que también se incluyen las leyes y reglamentos para la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, intercambio automático de información de cuentas financieras y datos fiscales, FATCA y sobre protección de datos de carácter personal.

**Relación** significa la relación comercial que de forma continuada se establece entre el Cliente e ipagoo conforme a este Contrato una vez que el Cliente ha superado de forma satisfactoria el proceso de registro. Cuando se haya establecido la Relación, el Cliente tendrá derecho a abrir Cuentas así como usar cualesquiera de los servicios que ipagoo ponga a su disposición teniendo en cuenta, en su caso, su perfil de cliente.

**Transferencia** significa el servicio por el que, siguiendo instrucciones del Cliente, ipagoo transfiere fondos desde la Cuenta ipagoo del Cliente a otra cuenta.

**Transferencia SEPA (SCT)** significa cualquier pago realizado en Euros en la zona SEPA (lo que incluye a todos los estados miembros de la UE, así como Noruega, Islandia, Liechtenstein, Suiza y Mónaco) conforme con lo dispuesto en el Reglamento SEPA (Reglamento (UE) 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2012 sobre los requisitos técnicos y del negocio para transferencias y adeudos domiciliados en Euros y el Reglamento al que modifica (EC) No 924/2009).

**Domiciliación bancaria SEPA (SDD)** significa el esquema que se aplica a la Domiciliación bancaria en Euros en la zona SEPA siempre que el pagador haya firmado una orden al emisor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento SEPA.

**Orden permanente** significa el servicio por el que, siguiendo instrucciones del Cliente, ipagoo realiza periódicamente transferencias de un importe determinado desde la Cuenta ipagoo del Cliente a otra cuenta.

**Transferencia SWIFT** significa una transferencia internacional de dinero en la divisa de elección del Cliente a través del sistema conocido como SWIFT (Society for Worldwide Inter-bank Financial Telecommunications).

**Proveedores Externos** significa aquellos proveedores de productos y servicios que el Cliente puede adquirir a través de su Relación con ipagoo y los cuales estarán siempre expresamente identificados como productos o servicios que no son proporcionados por ipagoo. ipagoo indicará en su Página web los servicios disponibles en cada momento.

**Wallet** (cuando esta funcionalidad esté disponible en ipagoo) significa una cuenta de pago de ipagoo que puede estar asociada a Tarjetas y que solo puede ser utilizada para hacer Transferencias internas. A diferencia

de las Cuentas ipagoo, los Wallets no tienen un número de cuenta o un IBAN (International Bank Account Number) por lo que no son directamente accesibles desde los sistemas de pago interbancarios.

**Nosotros, nos, nuestros o ipagoo** significa ipagoo LLP, con domicilio social en One Aldgate, Londres EC3N 1RE, Reino Unido, entidad constituida en Inglaterra y Gales con el número de compañía OC377842.

**Página web** significa la página web ipagoo.com (incluyendo, cuando esté disponible, la sección protegida para acceder al perfil personal del cliente y a su Relación con ipagoo).

**Cliente o Ud.** significa la persona física o jurídica en cuyo nombre se inicia y se mantiene la Relación con ipagoo

1.2 Los títulos han sido dispuestos con fines meramente indicativos y no afectarán ni a la construcción ni a la interpretación de este Contrato. A menos que se deduzca del texto claramente lo contrario, el uso del singular incluirá el plural y viceversa. Las referencias a cláusulas se entenderán hechas a las cláusulas de estas Condiciones de uso.

## 2 Quiénes somos

2.1 ipagoo® es el nombre comercial de ipagoo LLP.

2.2 ipagoo LLP tiene su sede y realiza la operativa de su negocio desde su oficina situada en Londres (Reino Unido) y está autorizada y regulada por la Financial Conduct Authority (FCA) del Reino Unido con el FRN 900122.

## 3 Dinero del Cliente

3.1 ipagoo mantendrá el dinero del Cliente separado de sus activos y no lo invertirá ni prestará a un tercero.

3.2 El dinero colocado o mantenido en las Cuentas no constituye un depósito y no generará intereses. Las Leyes Aplicables actuales excluyen el dinero colocado en las Cuentas del Financial Services Compensation Scheme (Fondo de Garantía de Depósitos - FSCS) del Reino Unido.

## 4 Establecimiento de la Relación

4.1 La Relación se mantiene con ipagoo LLP en el Reino Unido.

4.2 Para establecer una Relación con ipagoo Ud. deberá registrarse a través de la Página web y completar satisfactoriamente el proceso de registro proporcionando toda la información y documentación que le sea requerida por ipagoo.

4.3 El Cliente se compromete a facilitarnos de manera veraz y exacta datos sobre su identidad, su domicilio y cualquier otro tipo de información que sea necesaria para cumplir con las Leyes Aplicables, entre otros su nombre comercial y si posee varias nacionalidades o si es un sujeto obligado desde el punto de vista fiscal en los EE.UU.

4.4 El Cliente debe asegurarse de que tanto la información de carácter personal como la documentación que proporciona a ipagoo sea la adecuada y que esté en todo momento actualizada y, en su caso, de que informará a ipagoo a la mayor brevedad posible de cualquier cambio que se produzca en la misma (incluyéndose expresamente un cambio de domicilio o del país de residencia).

- 4.5 En cualquier momento, después de haber completado el proceso de registro, podremos solicitarle información o documentación adicional para cumplir con lo dispuesto en las Leyes Aplicables. El Cliente se compromete a facilitarnos la documentación e información requerida a la mayor brevedad posible. El incumplimiento de este compromiso puede conllevar a que la Relación con ipagoo sea suspendida o cancelada por nosotros de acuerdo con lo dispuesto en las Leyes Aplicables.
- 4.6 El Cliente autoriza y da su consentimiento para que podamos llevar a cabo las verificaciones, comprobaciones y control de referencias, historial de crédito o de la actividad en el pasado (incluyendo cualquier accionista, socio, miembro, director, empleados relevantes o titulares reales, en el caso de una entidad jurídica) que ipagoo estime oportunos y todos los que sean necesarios de acuerdo con las Leyes Aplicables para comprobar, entre otros, la identidad del Cliente y prevenir y detectar cualquier delito financiero y operación de blanqueo de capitales. El Cliente se compromete a colaborar con ipagoo en estas cuestiones en todo lo que sea necesario.
- 4.7 Para establecer una Relación con ipagoo, el Cliente deberá:
- (i) tener capacidad legal para celebrar un contrato en su país de residencia y no estar impedido por ningún motivo de acuerdo con las Leyes Disponibles;
  - (ii) tener al menos 18 (dieciocho) años o al menos 11 (once) años y, en este caso, el consentimiento paterno o del tutor para celebrar el Contrato (excepto cuando ipagoo requiera una edad mínima diferente en función del país de residencia); y
  - (iii) tener la nacionalidad y/o ser residente en alguno de los países de los indicados por ipagoo en la Página web o durante el proceso de registro.
- 4.8 ipagoo podrá, a su libre criterio, aprobar o rechazar cualquier solicitud de registro para establecer una Relación con ipagoo.
- 4.9 A menos que sea expresamente autorizado por ipagoo en un momento dado, cada individuo podrá mantener una única Relación con ipagoo. Esta regla será asimismo aplicable en los casos en los que el individuo sea el único beneficiario de una Relación mantenida en conjunto con otros particulares o entidades legales y en el caso en el que la misma combinación de particulares o entidades legales sean los beneficiarios mancomunados de una Relación. Sin necesidad de previo aviso, ipagoo podrá cancelar cualquier Relación que sospeche incumple esta regla.
- 4.10 Al iniciar una Relación con ipagoo, el Cliente reconoce que no está actuando en beneficio o representación de un tercero, a menos que inicie la Relación con ipagoo por indicación y bajo la dirección de una entidad legal de la que sea empleado o que, en su caso, le hayan otorgado los poderes necesarios para hacerlo. Si el Cliente no está actuando en nombre de la entidad legal que le haya concedido poderes suficientes, la Relación con ipagoo la establecerá solo en su propio nombre. ipagoo no se hace responsable ante ninguna otra persona que no sea el Cliente (o la entidad legal válidamente representada por este) de lo dispuesto en este Contrato.
- 4.11 El Cliente no podrá ceder o transmitir su Relación con

ipagoo a un tercero o, en su caso, concederle a un tercero ningún interés o participación legal o proporcional sobre la misma o las Cuentas correspondientes. Lo anterior no será aplicable a cualquier transferencia que se realice en aplicación de cualquier ley general, por ejemplo, en caso de sucesión por muerte o quiebra.

- 4.12 Si el cliente es una entidad legal, confirma y aprueba que cualesquiera empleados, agentes, representantes y cualesquiera otros que conozcan los datos de acceso a ipagoo (incluyendo el usuario y la contraseña y cualquier otro dato que por seguridad se solicite para acceder) deben tener la autorización suficiente otorgada por el Cliente para usar la Relación con ipagoo y así vincular legalmente al Cliente.

- 4.13 Si el Cliente es considerado un consumidor, podrá cancelar este Contrato dentro de los primeros 14 (catorce) días naturales siguientes a la fecha en que inició la Relación con ipagoo, esto es, la fecha en la que recibió la confirmación de ipagoo de haber cumplido con los requisitos exigidos en el proceso de registro.

En este caso, si el Cliente desea ejercitar sus derechos de terminación y cancelación, podrá hacerlo poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente en [customerservice-uk@ipagoo.com](mailto:customerservice-uk@ipagoo.com) o [servizioclientitalia@ipagoo.com](mailto:servizioclientitalia@ipagoo.com) o [atencionalcliente-espana@ipagoo.com](mailto:atencionalcliente-espana@ipagoo.com) o [servicecliente-france@ipagoo.com](mailto:servicecliente-france@ipagoo.com).

Durante ese periodo de 14 (catorce) días naturales no será necesario exponer ningún motivo para la finalización del Contrato. ipagoo no cobrará ninguna Comisión Mensual y no tendrá en cuenta el periodo de preaviso que pudiera ser de aplicación al cliente por su Relación con ipagoo. El dinero no utilizado será devuelto sin que se aplique ninguna comisión por cancelación o devolución, lo antes posible dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al de la recepción de la notificación de terminación enviada por el Cliente.

En el supuesto de que la cancelación se produzca después del referido periodo de 14 (catorce) días naturales o el Cliente no tenga la consideración de consumidor, el Cliente podrá ejercitar los derechos de cancelación y terminación conforme a la cláusula 23.

## 5 Acceso del Cliente a su Relación con ipagoo

- 5.1 El Cliente podrá acceder a su Relación con ipagoo así como a los servicios ofrecidos a través de la Aplicación ipagoo, el API y, cuando esté disponible, a través del portal en la Página web.

- 5.2 Para acceder a su Relación con ipagoo a través de un Dispositivo Móvil el Cliente deberá:

- (i) tener acceso a un servicio de conexión a internet adecuado, y
- (ii) instalar la App ipagoo y cualquier actualización de la misma en su Dispositivo Móvil;
- (iii) activar la App ipagoo, identificarse y vincular de forma segura el Dispositivo Móvil a su Relación con ipagoo, para así registrarlo como Dispositivo Móvil confiable.; y
- (iv) acceder a su Relación con ipagoo a través de la App ipagoo.

- 5.3 ipagoo no proporciona ni servicios de conexión a internet ni servicios de telefonía móvil o de datos. La conexión a los servicios de Internet o de telefonía móvil son de la entera responsabilidad del Cliente y será este el único

responsable del pago de las tarifas que por el servicio de acceso a Internet o al teléfono móvil le apliquen su proveedor de servicios de conexión a Internet o su operador de telefonía móvil.

**5.4** Las obligaciones de ipagoo de acuerdo con estas Condiciones de uso se limitan a facilitar al Cliente una Relación con ipagoo. Utilizaremos todos los medios a nuestro alcance para proporcionarle acceso a su Relación con ipagoo veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, durante todo el año, sin ninguna limitación, más allá de las razonables, con independencia del lugar desde el que el Cliente accede al servicio.

**5.5** Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 5.4, ipagoo podrá suspender o limitar en cualquier momento y a su libre criterio el acceso del Cliente a su Relación con ipagoo (o a ciertas funcionalidades, incluyendo las Cuentas ipagoo, Wallets o Tarjetas), por, entre otras, alguna de las razones siguientes:

- (i) para realizar tareas de mantenimiento, para llevar a cabo alguna auditoría o investigación o para resolver alguna reclamación pendiente del Cliente en relación con una operación de pago o su Relación con ipagoo,
- (ii) si así nos lo exigen las Leyes Aplicables o existiese alguna sospecha razonable del uso no autorizado o fraudulento de su Relación con ipagoo (o de alguna de las funcionalidades que formen parte de la misma), incluyendo, entre otras razones, por blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, fraude u otras actividades ilegales o por incumplimiento de cualesquiera Leyes Aplicables,
- (iii) cuando existan sospechas de incumplimiento o violación de sus obligaciones como Cliente de acuerdo con las Condiciones de uso, entre las que se incluyen la falta de pago en su totalidad de las Comisiones pendientes, cantidades debidas, sanciones, gastos o cargos.
- (iv) cuando sea necesario o adecuado para proteger la seguridad de una operación de pago o de su Relación con ipagoo (o algunas de sus funcionalidades que formen parte de la misma),
- (v) en caso de fallecimiento, incapacidad, insolvencia, liquidación, declaración de concurso, quiebra, reestructuración o disolución del Cliente, o cuando ipagoo considere que existe riesgo de lo anterior entre los que se incluye cualquier tipo de deterioro de la situación financiera del Cliente.

**5.6** ipagoo adoptará todas las medidas razonables que estén a su alcance para poner en conocimiento del Cliente, con carácter previo a la misma, la interrupción de su acceso a la Relación con ipagoo o, si no fuera posible, para informarle con posterioridad a la mayor brevedad. ipagoo, asimismo, informará al Cliente de las razones de la suspensión a menos que esa información pueda comprometer ciertas cuestiones en materia de seguridad o de otra forma esté prohibida por las Leyes Aplicables.

**5.7** Cuando se haya suspendido su Relación con ipagoo (o algunas de las funcionalidades que forman parte de la misma), la misma será reestablecida siempre que sea posible y después de que las razones que motivaron la suspensión hayan desaparecido. En su caso, cuando sea necesario o pertinente, podremos volver a facilitarle nuevos datos de acceso. Asimismo, ipagoo podrá

requerir al Cliente para que nos proporcione información o documentación adicional o actualizada.

## 6 Protegiendo su Relación con ipagoo

**6.1** ipagoo protegerá el acceso del Cliente a su Relación con ipagoo a través de diversos elementos de seguridad que podrán incluir, entre otros, alguno o todos los métodos siguientes: una identificación inicial del cliente reforzada, una sólida autenticación del cliente, limitación del tiempo de acceso durante las sesiones del Cliente, seguimiento automático de las operaciones, rastreabilidad del acceso y de las operaciones, establecimiento de límites, notificaciones a los clientes, protección de los datos más confidenciales relacionados con los pagos

**6.2** ipagoo podrá notificarle la necesidad de realizar cambios en los datos de acceso para poder continuar accediendo a su Relación con ipagoo. Sin embargo nunca se le pedirá que nos facilite su contraseña o todos sus datos de acceso por teléfono o email.

**6.3** El Cliente será el único responsable de garantizar que sus datos de acceso (incluyendo la contraseña y cualquier otro elemento de seguridad personal y que ipagoo pueda exigir para acceder) a su Relación con ipagoo se guardan de forma segura y de que ha adoptado todas las precauciones razonables para evitar cualquier acceso no autorizado o fraudulento a su Relación con ipagoo. Las precauciones adoptadas deberán incluir, entre otras, las siguientes:

- (i) nunca escriba o de cualquier otra forma deje registrados sus datos de acceso de forma que cualquiera pueda entenderlos;
- (ii) cuando los cambie, no use datos de acceso a ipagoo que sean fáciles de imaginar;
- (iii) asegúrese de que nadie escucha o ve sus datos de acceso cuando los utilice;
- (iv) utilice datos de acceso exclusivamente creados para ipagoo;
- (v) mantenga su Dispositivo Móvil vinculado a su Relación con ipagoo bajo control y asegúrese de que lo desvincula de su Relación, a través de la App ipagoo, cuando cambia o renueva el Dispositivo Móvil;
- (vi) no permita que nadie más conozca o use sus datos de acceso a ipagoo y no los comparta con nadie;
- (vii) guarde cualquier documento o información sobre su Relación con ipagoo que contenga sus datos de carácter personal (como extractos de las cuentas o impresiones en papel) en un lugar seguro y elimínelos de forma segura;
- (viii) cumpla todas las instrucciones que le damos sobre cómo guardar de forma segura sus datos de acceso a ipagoo;
- (ix) si tiene la certeza o la mera sospecha de que ha perdido o le han robado el Dispositivo Móvil asociado a su Relación con ipagoo o sus datos de acceso a ipagoo o que alguien más conoce alguno de esos datos o que su Relación con ipagoo (o algunas de sus funcionalidades que forman parte de la misma, como por ejemplo, las Cuentas ipagoo, los Wallets y las Tarjetas) han sido usadas fraudulentamente o sin su autorización, cambie inmediatamente sus datos de acceso a ipagoo (si fuera posible), desvincule

su Relación con ipagoo del Dispositivo Móvil y contáctenos inmediatamente a través del chat en la Aplicación móvil o enviando un email a [customerservice-uk@ipagoo.com](mailto:customerservice-uk@ipagoo.com) o [servizioclienti-italia@ipagoo.com](mailto:servizioclienti-italia@ipagoo.com) o [atencionalcliente-espana@ipagoo.com](mailto:atencionalcliente-espana@ipagoo.com) o [servicecliente-france@ipagoo.com](mailto:servicecliente-france@ipagoo.com).

**6.4** El Cliente, si fuera una entidad legal, será responsable de todas las acciones que sus empleados, agentes o representantes, ya sean antiguos o actuales, hayan llevado a cabo con independencia de que hayan sido autorizados para ello, al acceder a su Relación con ipagoo usando sus datos de acceso.

**6.5** El Cliente puede autorizar a proveedores externos a acceder a su Relación con ipagoo para así poder prestarle servicios como, entre otros, combinar y mostrar la información de su Cuenta ipagoo con la información de otras cuentas que el Cliente tenga en otros proveedores de servicios de pago y dar autorización para que puedan iniciar pagos desde su Cuenta ipagoo. En este caso, Ud. asume que tendremos que revelar cierta información sobre la Cuenta ipagoo a este proveedor externo. ipagoo no será responsable por el uso que de la Cuenta ipagoo o cualquier información de la Cuenta ipagoo haga ese proveedor externo.

**6.6** El Cliente debe cerciorarse de que ese proveedor externo está autorizado por la UK Financial Conduct Authority - FCA o algún otro organismo regulador competente europeo y que ha otorgado de forma explícita su consentimiento. El dar autorización a ese proveedor externo no exime al Cliente de sus obligaciones de acuerdo con estas Condiciones de uso, entre otros, informarnos si su Relación con ipagoo o sus Cuentas ipagoo se han visto comprometidas o si una operación de pago es incorrecta o no ha sido autorizada.

**6.7** Si el Cliente ha concedido su autorización a un proveedor externo para acceder a su Relación con ipagoo o a su Cuenta ipagoo, podremos rechazar ese acceso si surgen motivos de preocupación sobre posibles accesos no autorizados o fraudulentos por parte de ese proveedor externo. ipagoo le informará sobre ese negativa al acceso, bien con anterioridad al mismo o, si fuera con posterioridad, lo antes posible, salvo que esa comunicación pudiera comprometer alguna medida de seguridad o fuese de alguna forma prohibida por las Leyes Aplicables.

## 7 Abrir Cuentas y Wallets ipagoo

**7.1** El Cliente podrá abrir Cuentas ipagoo (y, cuando estén disponibles, Wallets) a través de la App ipagoo. Para abrir Cuentas ipagoo en algunos Países ipagoo podrá requerirse al Cliente el envío de información o documentación adicional así como cumplir con ciertas medidas conforme a las Leyes Aplicables.

**7.2** El Cliente asume todos los riesgos asociados al mantenimiento de saldos en múltiples Divisas Disponibles ipagoo en sus Cuentas ipagoo (incluyendo, entre otros, por ejemplo, el riesgo de que los saldos puedan fluctuar conforme a los tipos de cambio de las divisas, lo que puede implicar una reducción significativa del valor de los saldos).

**7.3** La Comisión Mensual por el mantenimiento de Cuentas se indican en el Anexo 1- Comisiones ('Borderless').

## 8 Recepción fondos en su Cuenta ipagoo

**8.1** Las Cuentas ipagoo solo pueden recibir fondos de otras Cuentas ipagoo (o Wallets de ipagoo) o por transferencia

desde cualquier otro proveedor de servicios de pago.

**8.2** Si un Cliente realiza una transferencia a su Cuenta ipagoo a través de otro proveedor de servicios de pago, ipagoo será considerado como un beneficiario del pago y no un proveedor de servicios de pago.

**8.3** No podrá considerarse que ipagoo tiene fondos del Cliente ni que es responsable de los mismos hasta el momento en que los fondos sean recibidos por ipagoo. Los fondos serán abonados en la Cuenta ipagoo seleccionada por el Cliente una vez que los hayamos recibido.

**8.4** La recepción de fondos en las Cuentas ipagoo del Cliente puede estar sujeta a Comisiones (y podrán aplicarse, en su caso, comisiones asociadas al cambio de divisa) de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 1 – Comisiones ('Borderless').

## 9 Cash Pooling

**9.1** Cuando esté disponible, el Cliente podrá conectar sus Cuentas y Wallets ipagoo a uno o varios "pools". Las Cuentas que forman parte del "pool" comparten sus saldos de forma automática conforme a las reglas establecidas por el Cliente. Así al realizar un pago desde cualquiera de las Cuentas o Wallets ipagoo que formen parte del "pool" se retirarán fondos automáticamente en las otras Cuentas o Wallets ipagoo del "pool" siguiendo el orden indicado si no hubiera dinero suficiente para que se pueda realizar el pago desde esa Cuenta o Wallet.

## 10 Hacer Transferencias

**10.1** Al darnos la instrucción de hacer una Transferencia, ipagoo informará al Cliente de las opciones de pago disponibles así como del correspondiente tiempo de ejecución y de la Comisión aplicable.

**10.2** ipagoo solicitará al Cliente la confirmación de las órdenes de pago y la aceptación de un tipo de pago y, en su caso, la cantidad al tipo de cambio aplicable que ipagoo le pueda ofrecer. Esta confirmación será considerada como la manifestación por parte del Cliente de su acuerdo para procesar la Transferencia de acuerdo con el tiempo de ejecución y la Comisión asociada al tipo de pago seleccionado.

**10.3** El Cliente deberá cerciorarse de que existe saldo suficiente en la Cuenta seleccionada para realizar el pago y cubrir las Comisiones correspondientes (incluyendo, en su caso, el cambio de divisas conforme a la cláusula 16) cuando se ejecute la operación de pago. ipagoo realizará la Transferencia conforme a las instrucciones de pago del Cliente y siempre que haya fondos suficientes para cubrir el pago y las Comisiones aplicables (incluyendo, en su caso, el cambio de divisas conforme a la cláusula 16) en la Cuenta seleccionada en el momento de la ejecución de la operación de pago.

**10.4** En determinadas situaciones podrá haber un retraso en la ejecución de las órdenes de pago por cuestiones operativas, entre otras razones, mientras se realizan comprobaciones por fraude, cumplimiento normativo o por motivos de seguridad.

**10.5** Cuando tengamos que valorar hacer una Transferencia de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 10.3, ipagoo tendrá en cuenta otros pagos que se hayan realizado o aceptado hacer desde las Cuentas o Wallets ipagoo del Cliente, incluso aunque esos otros pagos aún no hayan sido adeudados en las mismas. El Cliente deberá tener en cuenta esta circunstancia cuando haga una Transferencia.

## Condiciones de uso

- 10.6** ipagoo podrá rechazar las instrucciones de un Cliente para hacer una Transferencia (y en ningún caso podrá ser considerado responsable por cualquier pérdida que se produzca) por alguna de las razones siguientes:
- (i) si alguna de las condiciones establecidas en esta cláusula 10 no se han cumplido;
  - (ii) si el pago excediera cualquiera de los límites establecidos conforme a la cláusula 22;
  - (iii) si consideramos de forma razonable que la operación de pago o la orden no cumplen con las Leyes Aplicables;
  - (iv) si consideramos que las Cuentas o Wallets ipagoo del Cliente han sido o han podido ser usados de forma inadecuada;
  - (v) para prevenir un fraude;
  - (vi) si no podemos hacer la Transferencia a través de alguno de los métodos de pago que utilizamos.
- 10.7** Si ipagoo rechazara hacer la Transferencia que ha solicitado un Cliente, esta decisión le será comunicada lo antes posible, a menos que esta comunicación pusiera en riesgo la seguridad o de alguna forma estuviera prohibida por las Leyes Aplicables.
- 10.8** Exceptuando las Transferencias Internas, para realizar Transferencias al destinatario designado por un Cliente podemos necesitar utilizar a otros proveedores de servicios de pago. En estos casos, esos proveedores de servicios de pago serán los responsables de garantizar que la transmisión del pago llega al destinatario. Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 28, las obligaciones de ipagoo de acuerdo con estas Condiciones de uso para hacer la correspondiente Transferencia de fondos al destinatario se considerará realizada cuando esos fondos hayan sido abonados por ipagoo al proveedor de servicios de pago correspondiente. Por lo tanto, cuando la citada cantidad haya sido abonada al proveedor de servicios de pago, ipagoo ya no será responsable de la transmisión subsiguiente de los citados fondos al destinatario.
- 10.9** Las Transferencias pueden estar sujetas a Comisiones (y podrán también aplicarse, en su caso, comisiones por cambio de divisa) de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 1- Comisiones ('Borderless'), y dependiendo también del tipo de pago elegido por el Cliente.
- 11 Órdenes permanentes**
- 11.1** Cuando esta funcionalidad se encuentre disponible en ipagoo, el Cliente podrá configurar Órdenes permanentes de pago. El Cliente podrá cancelar la Orden permanente de futuras operaciones en cualquier momento desde la App ipagoo. No podrá cancelar operaciones que ya hayan sido abonadas al destinatario.
- 11.2** Al configurar una Orden permanente, ipagoo le presentará al Cliente los tipos de pagos disponibles así como el tiempo de ejecución y la Comisión aplicable.
- 11.3** Las cláusulas 10.2 a la 10.8 serán aplicables a las Órdenes permanentes de pago.
- 11.4** Configurar Órdenes permanentes desde sus Cuentas o Wallets ipagoo puede estar sujeto a Comisiones (y, en su caso, podrán aplicarse comisiones por cambio de divisa) de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 1 – Comisiones ('Borderless') y dependiendo, también, del tipo de transferencia elegido por el Cliente.
- 12 Domiciliación bancaria**
- 12.1** Cuando esta funcionalidad se encuentre disponible en ipagoo, el Cliente podrá usar sus Cuentas ipagoo para pagar a través de Domiciliación bancaria tanto en el Reino Unido como en el resto de la zona SEPA.
- 12.2** El beneficiario a quien el Cliente haya autorizado a recibir un pago a través de Domiciliación bancaria enviará directamente a ipagoo de forma electrónica las instrucciones. Cuando una solicitud de pago nos sea enviada comprobaremos que la referencia del pago coincide con la referencia en la Domiciliación bancaria y en su caso realizaremos el pago desde la Cuenta ipagoo que el Cliente seleccionó en la fecha indicada en las órdenes de Adeudo Domiciliado.
- 12.3** ipagoo informará al Cliente sobre las nuevas instrucciones de Domiciliación bancaria recibidas en cualquiera de sus Cuentas ipagoo cuando recibamos la primera instrucción por parte de un beneficiario. El Cliente podrá crear y gestionar los beneficiarios a los que haya autorizado para recibir pagos a través de Domiciliación bancaria a través de la Aplicación ipagoo.
- 12.4** Puede cancelar su instrucción de:
- (i) pagos por Domiciliación bancaria SEPA (SDD) antes de las 16.00 (GMT – franja horaria del Reino Unido) del día en que el pago deba ser realizado por ipagoo; y
  - (ii) cualquier otro pago por Domiciliación bancaria antes de las 17.00 (GMT – franja horaria del Reino Unido) del día en que el pago debe ser realizado por ipagoo.
- 12.5** El Cliente deberá, en su caso, informar al beneficiario de que la orden de pago por Domiciliación bancaria ha sido cancelada.
- 12.6** En determinadas circunstancias, debidamente detalladas en los Reglamentos SEPA, el Cliente tendrá derecho al reembolso de la cantidad total de cualquier Domiciliación bancaria SEPA (Esquema Core), siempre que hayamos recibido las instrucciones del Cliente dentro del plazo de 8 semanas desde la fecha en que los fondos fueron adeudados en la Cuenta. El Cliente deberá contactar con nuestro Servicio de Atención al cliente para obtener más información sobre este procedimiento.
- 12.7** Las cláusulas **10.2** a la **10.8** serán aplicables a las Domiciliaciones bancarias.
- 12.8** La instrucción de Domiciliaciones bancarias desde sus Cuentas ipagoo puede estar sujeta a Comisiones (y podrán aplicarse, en su caso, comisiones por cambio de divisa) de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 1 – Comisiones ('Borderless').
- 13 Recibir pagos**
- 13.1** El Cliente puede recibir pagos en sus Cuentas ipagoo (o en los Wallets solo a través de una Transferencia Interna) y consultarlos a través de la App ipagoo. Los pagos serán abonados en la Cuenta de destino que el Cliente haya seleccionado o comunicado al remitente, con fecha valor y disponibles en la fecha en que dichos fondos sean recibidos. Si el pago no se recibe en la divisa de dicha cuenta, ipagoo realizará la conversión del pago a la Divisa Disponible ipagoo de la citada Cuenta al tipo de cambio aplicable en el momento de recepción del pago de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 16.
- 13.2** El Cliente reconoce que el recibo de un pago no significa la disponibilidad de los fondos. ipagoo se reserva el

derecho de realizar una devolución si el remitente o el proveedor de servicios de pago del remitente ha solicitado el reembolso o la devolución (o hay motivos razonables para pensar que se solicitará un reembolso o devolución) de un pago realizado al Cliente.

**13.3** Sin perjuicio del derecho a reclamar daños y perjuicios con posterioridad, si se solicita la devolución de un pago, ipagoo se reserva el derecho de deducir la cantidad del pago de cualquiera de las Cuentas del Cliente y cargarle los gastos en los que, de forma razonable, se hubiera incurrido como consecuencia de cualquier acción realizada al respecto o por habernos opuesto a la misma. Si el saldo de las Cuentas resultase insuficiente para deducir los fondos sujetos a devolución, una cantidad reembolsable o fondos reintegrados o cualesquiera Comisiones y gastos aplicables, ipagoo podrá solicitar al Cliente el pago inmediato de los mismos. ipagoo se reserva el derecho de cargar al cliente los gastos en los que ipagoo pueda razonablemente incurrir en relación con el cobro o el cumplimiento de dicha acción.

**13.4** Recibir dinero en sus Cuentas ipagoo puede estar sujeto a Comisiones por transferencias recibidas (y podrán aplicarse, en su caso, comisiones por cambio de divisa) de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 1 – Comisiones ('Borderless').

## 14 Pago de facturas y otros servicios

**14.1** El Cliente puede pagar facturas, impuestos, tasas o recargar teléfonos móviles de prepago u otros productos o servicios con los fondos que mantiene en sus Cuentas a través de la Aplicación ipagoo. La lista de servicios disponibles estará disponible en la Página web.

**14.2** Para realizar cualquiera de esos pagos o compras el Cliente podría tener que descargar, leer y aceptar las correspondientes condiciones de uso de cada uno de los servicios seleccionados.

**14.3** Estos servicios estarán sujetos a Comisiones (y podrán aplicarse, en su caso, comisiones por cambio de moneda) de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 1 – Comisiones ('Borderless') y en las respectivas condiciones de uso.

## 15 Emisión y mantenimiento de una tarjeta de débito

**15.1** ipagoo únicamente enviará al Cliente una Tarjeta si la ha solicitado a través de la App ipagoo, ya sea una nueva o de sustitución de la Tarjeta que ya tenía. Le pediremos al Cliente que active cualquier Tarjeta nueva o de sustitución que haya recibido antes de que pueda usarla.

**15.2** Únicamente será enviada una Tarjeta a la dirección registrada de cada Cliente y que ha sido objeto de verificación.

**15.3** ipagoo solo comunicará el PIN de su Tarjeta al Cliente a través de la App ipagoo.

**15.4** Su tarjeta posee una funcionalidad multi-divisa. Esto quiere decir que el Cliente podrá escoger la Divisa Principal de la Tarjeta entre las Divisas Disponibles ipagoo y cambiarla para gestionar de forma más eficiente sus necesidades de gasto, conforme a lo dispuesto en la cláusula 15:

- (i) la Tarjeta será emitida en la divisa del País ipagoo que el Cliente haya escogido como "País de uso principal" durante el proceso de solicitud de la Tarjeta. Esta divisa será considerada inicialmente como la Divisa Principal de la Tarjeta (Euro, si se eligió España, Francia, Italia o Alemania como "País de uso principal" y Libra Esterlina,

si se eligió Reino Unido como "País de uso principal").

- (ii) para poder usar la Tarjeta, el Cliente deberá asociarla con una de sus Cuentas o Wallets ipagoo. El Cliente puede alterar las Cuentas o Wallets ipagoo asociados a la tarjeta en cualquier momento, independientemente de la Divisa Disponible ipagoo en la que estén denominadas. La Divisa Disponible ipagoo de la Cuenta o Wallet ipagoo que esté asociada a la Tarjeta será considerada como la Divisa Principal de la Tarjeta hasta que haya un cambio posterior;

- (iii) la Retirada de efectivo y los pagos con Tarjeta en la divisa que coincide con la Divisa Principal de la Tarjeta en el momento de Retirar el efectivo o hacer el pago serán deducidos de la Cuenta o Wallet ipagoo asociado a la Tarjeta sin que se produzca ningún cambio de divisa;

- (iv) la Retirada de efectivo y los pagos con Tarjeta en una divisa que no coincide con la Divisa Principal de la Tarjeta en el momento de Retirar el efectivo o hacer el pago se convertirán en la Divisa Principal de la Tarjeta conforme a lo dispuesto en la cláusula 16 y se deducirán de la Cuenta o Wallet ipagoo al que esté asociado la Tarjeta. Se seguirá este mismo procedimiento si el Cliente Retira efectivo o realiza un pago en una Divisa Disponible ipagoo si esta no es la Divisa Principal de la Tarjeta en el momento de realizar la operación.

- (v) cuando la funcionalidad de "cash pooling" se encuentre disponible en ipagoo, las Retiradas de efectivo y los pagos realizados con Tarjeta en una divisa que no coincide con la Divisa Principal de la Tarjeta podrán ser deducidos, sin necesidad de realizar un cambio de divisa, de una Cuenta o Wallet en la divisa de la operación escogidos entre aquellos que formen parte del "pool". Informaremos a nuestros clientes de cuándo está disponible esta funcionalidad para que puedan entonces configurar sus "pools" y que se apliquen a las Operaciones de su Tarjeta.

**15.5** Desde la App ipagoo, el Cliente podrá:

- gestionar los límites diarios y anuales de su Tarjeta en comercios (TPV) (dentro de los límites de uso establecidos por ipagoo conforme con la cláusula 22);
- permitir o no las operaciones con su Tarjeta en internet, cajeros y comercios (TPV).

**15.6** Si no hubiera fondos suficientes disponibles en la Cuenta o Wallet ipagoo asociados a la Tarjeta para la Retirada de efectivo y pagos con Tarjeta, la operación realizada con la Tarjeta será rechazada.

**15.7** La emisión y el mantenimiento de la Tarjeta pueden estar sujetos al pago de Comisiones de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 1- Comisiones ('Borderless'). El uso de la Tarjeta para retirar efectivo en cajeros y en operaciones en TPV y en internet pueden estar sujetas al pago de una Comisión (y, en su caso, a costes asociados al tipo de cambio) de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 1 – Comisiones ('Borderless'). El Cliente nos autoriza a deducir dichas Comisiones de sus Cuentas, conforme se establece en la cláusula 24.

**15.8** De acuerdo con los límites establecidos conforme a lo dispuesto en la cláusula 22, el Cliente puede usar su Tarjeta para Retirar efectivo, realizar pagos con tarjeta (en establecimientos comerciales o por internet) y para utilizar otros servicios disponibles en cajeros en el Reino Unido y en el extranjero en las que se muestre el distintivo de MasterCard.

## Condiciones de uso

- 15.9** ipagoo no será responsable en caso de que el Cliente no pueda usar su Tarjeta en cajeros o cualquier otro sistema de auto-servicio, que muestre el distintivo de MasterCard, ni en el supuesto en que algún establecimiento comercial u otro proveedor no acepten su Tarjeta.
- 15.10** Retirar efectivo y hacer pagos con tarjeta reducirá el límite diario de Retirada de efectivo o de pagos con tarjeta en la misma cantidad que haya sido retirada o pagada.
- 15.11** Puede usar la Tarjeta para hacer pagos en establecimientos tradicionales o en internet donde aparezca el distintivo de MasterCard. La Tarjeta será emitida, a nuestra entera discreción, con la función "contactless" (sin contacto) y podrá ser usada en los establecimientos que acepten pagos "contactless" con MasterCard.
- 15.12** Las Tarjetas "contactless" tendrán límites específicos para transacciones que serán definidos por país. Para su información, los límites actuales de una operación "contactless" en los Países ipagoo son:
- **REINO UNIDO: 30€**
  - **FRANCIA: 20€**
  - **ESPAÑA: NO HAY LÍMITES PARA OPERACIONES CON "CONTACTLESS" PERO AQUELLAS POR VALORES SUPERIORES A 20€ REQUIEREN AUTORIZACIÓN A TRAVÉS DEL PIN**
  - **ITALIA: 25€**
- Los límites indicados están sujetos a modificaciones en cuyo caso las mismas se reflejarán en las Condiciones de uso que serán actualizadas para reflejar esos cambios.
- 15.13** Cuando se use la Tarjeta en Internet en una organización que está asociada a MasterCard, recibirá una solicitud para registrarse en el Servicio Código Seguro (SecureCode service) de MasterCard. En caso de no seguir estas instrucciones cuando le sea solicitado, ipagoo no autorizará el pago.
- 15.14** Para realizar un pago con su Tarjeta:
- (i) en operaciones presenciales, el Cliente deberá introducir el PIN de su tarjeta en el dispositivo TPV, firmar el recibo de la operación o, si ha usado la función "contactless" de la Tarjeta mantener la Tarjeta cerca del terminal "contactless" del que el comercio disponga;
  - (ii) en otro tipo de operaciones, podrá tener que facilitar algunos datos de carácter personal y el código de Seguridad de tres (3) dígitos de la Tarjeta que se encuentra en la parte posterior de la misma.
- 15.15** ipagoo podrá en cualquier momento enviar una solicitud de autorización a un establecimiento comercial para obtener más información. Esto supondrá que el Cliente tenga que aportarnos más información para identificarse. Esta acción podrá ser llevada a cabo de manera aleatoria como medida antifraude.
- 15.16** El Cliente podrá retirar el consentimiento para hacer un pago con tarjeta después de haber autorizado el mismo si nos lo comunica y el comercio o proveedor está de acuerdo.
- 15.17** Los pagos autorizados realizados con su Tarjeta se deducirán del saldo disponible en su Cuenta o Wallet ipagoo asociado a la Tarjeta (en la misma divisa u otra diferente, conforme a lo dispuesto en la cláusula 15.4) lo antes posible después de recibir la solicitud del proveedor de servicios de pago del establecimiento comercial o del esquema de pago de tarjetas (i.e., MasterCard) para realizar el pago, sujeto, en su caso, al cambio de moneda de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 16. ipagoo realizará el pago al proveedor de servicios de pago del comercio o al esquema de pago ese mismo día.
- 15.18** Información importante sobre seguridad: el Cliente deberá adoptar todas las precauciones razonables para salvaguardar y prevenir el uso fraudulento y no autorizado de su Tarjeta y de su PIN, incluyendo, entre otras, las medidas siguientes:
- (i) firmar la tarjeta en el espacio disponible al efecto tan pronto como la reciba;
  - (ii) eliminar de forma segura cualquier comunicación que le hayamos enviado con el PIN de la tarjeta en cuanto lo reciba;
  - (iii) nunca escribir o de cualquier forma dejar constancia escrita del PIN de la tarjeta u otros datos de seguridad de forma que puedan ser interpretados por alguien más;
  - (iv) asegurarse de que nadie ve ni escucha el PIN de la tarjeta u otros datos de seguridad al ser usados;
  - (v) asegurarse de que elige un PIN y otros datos de seguridad que sean únicos para su Tarjeta;
  - (vi) no permitir que nadie más conozca o use su Tarjeta, el PIN u otros datos de seguridad ni revelárselos a nadie;
  - (vii) no revelar el PIN de la tarjeta y otros datos de Seguridad para hacer pagos de pedidos realizados por correo o cuando pague por bienes o servicios contratados por teléfono o a través de internet;
  - (viii) guardar y eliminar los recibos de la Tarjeta de forma segura;
  - (ix) no manipular la Tarjeta;
  - (x) si fuera posible, cumplir con los requisitos de los sistemas aplicables para la prevención del fraude (como MasterCard SecureCode) al usar la Tarjeta para hacer pagos en internet;
  - (xi) seguir todas las instrucciones que se indican relacionadas con el mantenimiento y protección de su Tarjeta, el PIN y otros datos de seguridad.
- 15.19** Si el Cliente tiene la certeza o la sospecha de que su Tarjeta o el PIN de su Tarjeta se ha extraviado o ha sido robado, o alguien más conoce el PIN de su Tarjeta y otros datos de seguridad o su Tarjeta ha sido usada de forma fraudulenta o sin autorización, contacte con ipagoo inmediatamente a través de la sección de Contacto en la Página web o por teléfono en alguno de los números siguientes, Reino Unido: +44 20 7462 8416; Italia: +39 02 947 57 114; España: +34 911 88 00 36; Francia: +33 1 84 88 87 81. Nuestras líneas se encuentran disponibles, 24 horas al día, todos los días a la semana, salvo información en contrario. Bloquearemos su tarjeta (para cambiar los datos de seguridad más relevantes tendrá que contactar con nuestro Servicio de Atención al cliente en horario comercial a través del chat en la Aplicación ipagoo o enviando un email a customerservice-uk@ipagoo.com o servicioclienti-italia@ipagoo.com o atencionalcliente-espana@ipagoo.com o serviceclientele-france@ipagoo.com).
- 15.20** El Cliente no debe usar su Tarjeta después del final del



mes de la fecha de caducidad, después de que le hayamos solicitado su devolución o que haya sido informado de que el uso de la misma ha sido suspendido.

- 15.21** El Cliente no debe usar su Tarjeta para ningún propósito ilegal.
- 15.22** El Cliente podrá devolvernos la Tarjeta en cualquier momento, enviándola a la dirección indicada en la Tarjeta, pero deberá cortarla en al menos dos partes.
- 15.23** Las Tarjetas emitidas para personas menores de 18 (dieciocho) años (con al menos 11 (once) años) incluyen una limitación que impide su uso para realizar operaciones relacionadas con la oferta o suministro de bienes y servicios que se encuentran dentro de las siguientes categorías de proveedores (identificados por el MCC (Merchant Category Code) de MasterCard®):

MCC	MERCHANT TYPE
5047	Equipamiento y suministros médicos, dentales, oftalmológicos y hospitalarios
5072	Equipamiento y suministros de Hardware
5251	Establecimientos de Hardware
5813	Establecimientos con bebidas (Bebidas Alcohólicas), Bares, Tabernas, Cocktail lounges, Night-clubs y Discotecas
5921	Establecimientos de Bebidas – Cerveza, Vino y licores
5993	Estancos y Tiendas de tabaco
7279	Servicios de Escort y citas
7297	Locales de masajes
7995	Establecimientos de apuestas (incluyendo billetes de Lotería, Fichas de Casinos y apuestas en hipódromos)

- 15.24** Sin perjuicio de la existencia de límites más bajos dispuestos conforme a la cláusula 22, las Tarjetas emitidas a menores de 18 (dieciocho) años estarán configuradas con un límite diario para Retirada de efectivo a través de cajero automático de 200 GBP / 250 EUR / 300 USD y un límite diario para pagos (en comercios y online) de 500 GBP/625 EUR/750 USD.

## 16 Cambio de divisas

- 16.1** Los tipos de cambio aplicados al asignar fondos de un divisa a otra divisa son establecidos y determinados por ipagoo con base en los tipos de cambio de referencia correspondientes, los cuales cambian constantemente a lo largo del día (por ejemplo, para reflejar los movimientos en los mercados de cambio de divisas). ipagoo podrá cambiar los tipos de cambio al momento y sin notificación previa cuando dichos cambios reflejen el cambio de los índices de referencia o cuando el cambio sea más favorable para el Cliente.
- 16.2** Cuando el Cliente nos ordena hacer una Transferencia que conlleva el cambio a otra divisa, ipagoo indicará al Cliente la cantidad resultante al cambio aplicable. El Cliente mostrará su conformidad al continuar con la operación.
- 16.3** Cuando el Cliente nos ordena hacer una Transferencia que conlleva el cambio a otra divisa, y ese pago es devuelto, ipagoo convertirá el pago devuelto a la divisa original al tipo de cambio aplicado cuando se recibió la devolución del pago. ipagoo no se responsabiliza de las fluctuaciones que se produzcan en el tipo de cambio.
- 16.4** El Cliente puede cancelar la orden para realizar una

Transferencia, que conlleva el cambio de los fondos a una divisa extranjera, antes de que se haya efectuado el pago. Cuando ipagoo ya hubiera realizado la conversión del pago ordenado a otra moneda, ipagoo realizará la devolución del pago a la divisa original aplicando el tipo de cambio del momento en que se realizó la cancelación de la orden y reintegrará el valor del pago en la Cuenta del Cliente. ipagoo no se responsabiliza de las fluctuaciones que se produzcan en el tipo de cambio.

- 16.5** ipagoo puede deducir los costes por cambio de divisas de la Cuenta del Cliente cuando este ordene realizar la Transferencia.

- 16.6** Los pagos realizados con su Tarjeta que implican un cambio de divisas de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 15.17 serán recalculados en el momento de liquidación de la operación realizada por el esquema de pagos de tarjeta (i.e. Mastercard). Al poder ocurrir que la liquidación se realice varios días después de que la operación con la Tarjeta haya sido autorizada por el Cliente, podrá haber un ajuste en la cantidad convertida aplicable a esa operación. Los costes por cambio de divisas serán finalmente calculados en función de la cantidad convertida ajustada. El cambio de divisas estará sujeto a las comisiones por tipo de cambio de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 1- Comisiones ('Borderless').

## 17 Distribución de productos y servicios de terceros

- 17.1** ipagoo podrá llegar a acuerdos con Proveedores Externos para que pongan sus productos o servicios a disposición del Cliente a través de su Relación con ipagoo. Estos servicios serán accesibles a la libre elección de ipagoo o de sus respectivos Proveedores Externos.
- 17.2** Para recibir o activar estos productos o servicios prestados por Proveedores Externos a través de su Relación con ipagoo, será necesario que el Cliente dé su conformidad a las condiciones de uso de dichos Proveedores Externos y también que acepte los requisitos adicionales que los mismos requieran.
- 17.3** Para evitar equívocos, las condiciones de uso de esos Proveedores Externos (que podrán ser actualizadas cada cierto tiempo) se acordarán entre el Cliente y el Proveedor Externo correspondiente, no entre el Cliente e ipagoo. ipagoo no se responsabiliza de los productos y servicios prestados por Proveedores Externos.

## 18 Horas límite de recepción y de ejecución

- 18.1** La hora límite es la hora antes de la cual en un Día Hábil o en un Día Hábil SEPA (dependiendo del tipo de pago) una orden de pago se considera como recibida por ipagoo en ese Día Hábil (o, en su caso, Día Hábil SEPA).  
  
Lo anterior significa que si ipagoo recibe una orden de pago después de la hora límite, la consideraremos como recibida en el Día Hábil o Día Hábil SEPA siguiente. Si ipagoo recibe un pago (que no sea un Faster Payment y una Transferencia Interna) o una orden de un pago (que no sea un Faster Payment o una Transferencia Interna) en un día que no sea un Día Hábil o un Día Hábil SEPA, ipagoo lo considerará, en su caso, como recibido en el Día Hábil o Día Hábil SEPA siguiente. Las horas límite varían según los diferentes tipos de pago y las diferentes formas en que el pago se instruye. Las horas límite para cada sistema de pago se detallan en el Anexo 2.
- 18.2** El tiempo máximo de ejecución (el tiempo que tarda un pago en llegar a la cuenta del beneficiario) para cada tipo de pago está recogido en el Anexo 2. Dicho tiempo no

incluye el Día Hábil o el Día Hábil SEPA, en su caso, en el que ipagoo ha recibido la orden. El día en que ipagoo recibe la orden del Cliente a estos efectos dependerá de si la orden de pago ha sido recibida antes o después de la hora límite.

**18.3** Cuando el Cliente dé a ipagoo una orden para realizar un pago de inmediato, ipagoo iniciará el procesamiento de las órdenes al recibirlas. Normalmente el Cliente no podrá cancelar las órdenes una vez que hayan sido dadas a ipagoo, a menos que contacte con nuestro Servicio de Atención al cliente antes de la hora límite que para cada forma de pago está indicada en el Anexo 2. Cuando el pago sea una Transferencia SEPA duplicada, que fue enviada por error por el Cliente (se considera que una Transferencia SEPA está duplicada si la Transferencia SEPA se ha enviado al mismo beneficiario, por la misma cantidad y el mismo día que otra Transferencia SEPA anteriormente realizada) o sea una Transferencia SEPA realizada fraudulentamente desde la Cuenta ipagoo del Cliente por un no titular de la cuenta, podrá ser cancelada en el plazo de 10 (diez) Días Hábiles SEPA.

**18.4** Si el Cliente ordena hacer un pago a ipagoo en una fecha futura, ipagoo comenzará el procesamiento del pago en la fecha especificada por el Cliente (o en el Día Hábil o el Día Hábil SEPA siguiente si el pago solo puede realizarse en un Día Hábil o un Día Hábil SEPA, en su caso). En este supuesto, el Cliente podrá cancelar sus órdenes contactando con nuestro Servicio de Atención al cliente antes de las horas límite de la fecha prevista para el pago de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 2.

## 19 Pagos rechazados

**19.1** Cuando el Cliente nos ordena realizar una Transferencia a un beneficiario, aunque los fondos sean puestos a su disposición, este no está obligado a aceptar el pago.

**19.2** El Cliente acepta que ipagoo no será responsable por ningún daño que se produzca como consecuencia de la decisión del beneficiario de los fondos de no aceptar el pago realizado desde sus Cuentas ipagoo. En ese supuesto (conforme a lo dispuesto en cualquier Ley Aplicable y sujeto, en su caso, a un posible cambio de divisa conforme a lo dispuesto en la cláusula 16), ipagoo procederá a:

- (i) reembolsar rápidamente cualquier pago que haya sido denegado o devuelto en la Cuenta de pago del Cliente; y
- (ii) reembolsar cualquier pago que no haya sido reclamado a su Cuenta de pago dentro de los 30 (treinta) días naturales desde la fecha en que el Cliente inició el pago siempre y cuando ipagoo esté en posesión de los fondos.

## 20 Informes – Información periódica

**20.1** En la App ipagoo el Cliente encontrará el histórico de cualquier pago enviado o recibido, de la Retirada de efectivo, pago de facturas e impuestos y las comisiones. La información detallada sobre cada operación puede ser descargada en un soporte duradero.

**20.2** ipagoo facilita al Cliente, sin coste adicional, extractos mensuales en soporte duradero que son subidos, y pueden ser descargados, a la App ipagoo (y a la Página web cuando el servicio esté disponible). ipagoo comunicará al Cliente por email, a la dirección registrada, cuándo los extractos están disponibles. El Cliente acepta que los extractos mensuales solo serán facilitados a través de la App ipagoo (y de la Página web cuando el servicio esté disponible).

**20.3** Una versión impresa de los extractos mensuales de las Cuentas podrán ser solicitados contactando a nuestro Servicio de Atención al cliente. Este servicio conllevará el cobro de una Comisión conforme a lo dispuesto en el Anexo 1 – Comisiones ('Borderless') y los impuestos correspondientes de acuerdo con las Leyes Aplicables.

**20.4** El Cliente deberá consultar regularmente cualquier extracto facilitado así como el histórico de las operaciones, liquidaciones, devoluciones, reembolsos que se refieran a su Relación con ipagoo y que estarán disponibles en la App ipagoo y asimismo deberá informarnos en el plazo de 60 (sesenta) días desde la recepción del extracto mensual de cualquier movimiento que, a su parecer, pudiera ser incorrecto. Sin perjuicio de los derechos de devolución del Cliente recogidos en la cláusula 28, la ausencia de reclamación por la información contenida en los extractos será considerada como la aprobación de los mismos. ipagoo se reserva el derecho a volver a emitir los extractos corregidos o corregir cualquier pago incluso tras la expiración del referido plazo de 60 (sesenta) días.

**20.5** El acceso a la App (o a la Página web, cuando esté disponible) para recibir notificaciones electrónicas de ipagoo requiere del compromiso del Cliente para disponer de:

- (i) un ordenador o Dispositivo Móvil conectado a Internet;
- (ii) un navegador actualizado que incluya encriptación de 128-bits y que pueda aceptar cookies;
- (iii) un software que pueda abrir documentos en formato .pdf;
- (iv) capacidad de memoria suficiente para guardar notificaciones o una impresora para imprimir las.

**20.6** Al aceptar este Contrato, el Cliente confirma que cumple con los requisitos arriba mencionados y que puede recibir, abrir e imprimir o guardar cualquier notificación a la que se refieren estas Condiciones de uso para tenerlas a su disposición.

## 21 Actividades restringidas

**21.1** El Cliente reconoce y garantiza que dispondrá en todo momento de las autorizaciones pertinentes (que en su caso fueran necesarias) y que cumplirá con las Leyes Aplicables para mantener su Relación con ipagoo y realizar operaciones de pago a través de la misma.

**21.2** Sin la autorización previa por escrito de ipagoo, el Cliente no podrá realizar operaciones de pago que estén relacionadas con el oferta o prestación de

- (i) mercancías o servicios prohibidos entre países,
- (ii) mercancías o servicios que puedan infringir cualquier Ley Aplicable, incluyendo, entre otros, descargas ilegales, o mercancías o servicios que infrinjan los derechos de propiedad intelectual de un tercero,
- (iii) servicios, legales o ilegales, de juego online, productos relacionados con Tabaco, medicamentos sujetos o no a prescripción médica, servicios o contenidos pornográficos, cualquier contenido que esté limitado por protección de menores, armas o instrucciones para construir armas o explosivos,
- (iv) mercancías o servicios que pueden perjudicar o

generen el riesgo de perjudicar a ipagoo o a su reputación;

(v) bitcoin u otras criptomonedas;

(vi) opciones binarias.

**21.3** ipagoo podrá libremente modificar o añadir tipos de operaciones prohibidas dando al Cliente un preaviso razonable y podrá decidir a su entera discreción si el uso por parte del Cliente de su Relación con ipagoo no cumple con estas Condiciones de uso.

## 22 Límites de uso

**22.1** Por razones de seguridad y por las Leyes Aplicables y atendiendo al perfil de uso de la Relación con ipagoo de un Cliente, podremos establecer límites a la capacidad de uso de su Relación con ipagoo o a alguno de sus funcionalidades o productos (o limitar su disponibilidad a una cierta franja horaria, reduciendo de esta forma el límite máximo del Cliente al servicio). Lo anterior será de aplicación, entre otros casos, al envío de fondos a las Cuentas o Wallets ipagoo del Cliente, las Transferencias, la Retirada de efectivo y al uso de la Tarjeta. ipagoo podrá modificar dichos límites en cualquier momento sin necesidad de preaviso.

**22.2** El Cliente deberá tener en cuenta cualquier límite que pueda ser aplicable al usar sus Cuentas ipagoo, Wallets o Tarjetas antes de realizar cualquier operación de pago.

## 23 Duración y terminación

**23.1** El Cliente puede cancelar este Contrato y terminar su Relación con ipagoo, sin incurrir en penalizaciones o coste alguno por cancelación, en cualquier momento dando un preaviso de al menos 1 (un) mes.

**23.2** ipagoo puede cancelar este Contrato en cualquier momento y terminar la Relación del Cliente por algún motivo o sin él, y en cualquier caso sin coste para el Cliente, tras dar al Cliente un preaviso por escrito de 2 (dos) meses a través de un soporte duradero.

**23.3** La terminación del Contrato surtirá efecto al término del periodo de preaviso salvo en el supuesto de que llegado ese momento haya Comisiones pendientes de pago (en cuyo caso serán inmediatamente líquidas y exigibles a nuestro favor) o de que hubiera transacciones pendientes de ser liquidadas y que necesitaran de más tiempo para ser completadas.

**23.4** ipagoo podrá terminar este Contrato en cualquier momento y concluir la Relación del Cliente con ipagoo sin necesidad de preaviso en todos los casos de suspensión conforme a lo dispuesto en las cláusulas 4.5 y 5.6.

**23.5** Si la Relación con ipagoo se termina o acaba por cualquier motivo, el Cliente: (i) seguirá estando sujeto a las Condiciones de uso, que en su caso sean todavía aplicables, (ii) cesará inmediatamente en el uso de su Relación con ipagoo, (iii) aceptará que ipagoo tiene derecho, pero no la obligación, a eliminar todos los datos e información que tenga de cualquier forma guardada o almacenada del Cliente si las Leyes Aplicables así lo permiten y (iv) no hará ni a ipagoo ni a ningún tercero responsables por la terminación del acceso a la Relación con ipagoo o por la eliminación de cualesquiera datos o información.

**23.6** Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 23.3, después de la terminación de su Relación con ipagoo, enviaremos al Cliente los fondos no utilizados a una cuenta a su

nombre (cuenta individual o conjunta) abierta en otro proveedor de servicios de pago, siguiendo las instrucciones del Cliente una vez se hayan deducido todas las Comisiones pendientes de pago hasta la fecha de terminación.

**23.7** ipagoo no será responsable del abono del dinero en la cuenta del cliente, cuando los fondos enviados hayan sido recibidos por el proveedor de servicios de pago. A efectos de esta operación, ipagoo será considerado un remitente y no un proveedor de servicios de pago.

## 24 Comisiones

**24.1** Las Comisiones aplicables a su Relación y sus funcionalidades son las indicadas en el Anexo 1 – Comisiones ('Bordeless').

**24.2** Las Comisiones aplicables a una operación de pago serán deducidas de las Cuentas del Cliente en el momento de su ejecución. Las Comisiones por Devolución o Reembolso serán deducidas en las Cuentas cuando se produzcan e ipagoo sea notificado.

**24.3** Las Comisiones Mensuales de las Cuentas y Wallets ipagoo, cuando sean debidas, son:

(i) calculadas de forma prorrateada, diariamente, comenzando el día en que las Cuentas o Wallets ipagoo fueron abiertos hasta la cancelación de las mismas o la terminación o efectiva del Contrato. Sin embargo, a aquellas Cuentas o Wallets ipagoo que hayan permanecido abiertos menos de 1 (un) mes natural se les podrá aplicar una Comisión Mensual integra (salvo que el Cliente sea un consumidor y este Contrato sea cancelado durante el periodo de 14 (catorce) días naturales desde el inicio de la Relación con ipagoo, conforme a lo dispuesto en la cláusula 4.13);

(ii) aplicadas en la Divisa Disponible ipagoo de la respectiva Cuenta o Wallet ipagoo;

(iii) deducidas a mes vencido, el primer día del mes siguiente en cada Cuenta o Wallet ipagoo o en cualquier otra Cuenta o Wallet abiertos en la misma Divisa Disponible ipagoo o, en su caso, sujeto al cambio de divisa al tipo aplicable el día en que las Comisiones mensuales son deducidas de acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula 16.

**24.4** Las Comisiones Mensuales de las Tarjetas, cuando sean debidas, son:

(i) calculadas de forma prorrateada, diariamente, comenzando el día en que las Tarjetas son activadas hasta el final del mes indicado en la fecha de caducidad o hasta que son devueltas a ipagoo, con un periodo mínimo de 1 (un) mes natural;

(ii) aplicadas en la Divisa Principal de la Tarjeta que fue seleccionada durante el proceso de solicitud de la misma (con independencia de que la Divisa Principal de la Tarjeta haya sido modificada con posterioridad);

(iii) deducidas a mes vencido, el primer día del mes siguiente de cada Cuenta o Wallet ipagoo al que cada Tarjeta fue asociada por primera vez (independientemente de que con posterioridad la Tarjeta haya sido asociada a cualquier otra Cuenta o Wallet ipagoo) o de cualquier otra Cuenta o Wallet ipagoo abiertos en la misma

Divisa Disponible ipagoo o, en su caso, sujeto al cambio de divisa al tipo aplicable el día en que las Comisiones mensuales son deducidas de acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula 16.

**24.5** Por la presente el Cliente autoriza y acepta que la deducción de las Comisiones Mensuales o de cualesquiera otras Comisiones o cargos pueda generar un saldo negativo en cualquiera de las Cuentas. En este caso, hasta que se transfieran fondos suficientes para liquidar por completo el saldo negativo:

- (i) el Cliente no podrá realizar operaciones desde ninguna de sus Cuentas;
- (ii) el Cliente autoriza expresamente a ipagoo a aplicar cualquier cantidad existente o recibida en sus Cuentas para compensar el saldo negativo;
- (iii) ipagoo continuará adeudando Comisiones Mensuales hasta que el saldo negativo del Cliente alcance una cantidad igual a 3 (tres) Comisiones Mensuales tras lo cual la Relación será considerada como Inactiva. En este caso, no se continuará aplicando ninguna otra Comisión Mensual y quedará restringida para posibilidad de operar la Relación con ipagoo.

**24.6** El Cliente podrá restaurar su Relación con ipagoo liquidando por completo el saldo negativo pendiente. En el supuesto en que el saldo en cualquiera de las Cuentas o Wallets se mantenga en negativo por un periodo superior a 1 (un) año, ipagoo podrá solicitar al Cliente que actualice su información y documentación personal antes de permitirle comenzar a operar nuevamente con su Relación con ipagoo.

## 25 Divisibilidad

**25.1** Cualquier retraso o imposibilidad por parte de ipagoo de ejercitar cualquier derecho o reclamación de acuerdo con lo dispuesto en este Contrato no supondrá la renuncia a dicho derecho o reclamación o impedirá que se ejercite en cualquier momento posterior.

**25.2** Si cualquier disposición o cláusula de este Contrato fuera considerada como no exigible o ilegal, las disposiciones restantes continuarán siendo enteramente aplicables y con pleno efecto.

## 26 Notificaciones

**26.1** Cualquier comunicación deberá hacerse a través de nuestro Servicio de Atención al cliente a través del chat en la App ipagoo o por email a las direcciones indicadas en la Página web.

**26.2** Si el Cliente desea terminar su Relación con ipagoo, deberá comunicarlo por escrito, por correo o email, a cualquiera de las direcciones facilitadas en la Página Web. Asimismo, ipagoo podrá también enviar una notificación al Cliente por correo postal o email a cualquiera de las direcciones que constan en nuestros registros.

**26.3** Todas las notificaciones realizadas en relación con este Contrato deberán ser realizadas en inglés o en el idioma exigido por la Leyes Aplicables locales.

## 27 Derechos de propiedad intelectual

**27.1** Las URL que identifican las Páginas web de ipagoo,

"ipagoo" y todos los logos de productos o servicios descritos en nuestra(s) Página(s) web, la App ipagoo y el API se encuentran registrados por nosotros, son marcas o marcas registradas por nosotros o por nuestros licenciantes. Además, todos los encabezamientos de las páginas, gráficos personalizados, botones, iconos y guiones están registrados por ipagoo o son marcas nuestras. El Cliente no deberá copiarlas, imitarlas, modificarlas, alterarlas, cambiarlas o usarlas sin consentimiento previo y por escrito.

**27.2** Si está utilizando la Aplicación ipagoo, lo está haciendo conforme a lo dispuesto en la documentación y con una licencia de uso limitada y no exclusiva, incluyéndose todas las actualizaciones, mejoras, nuevas versiones y sustitución de software, descritas en este documento y para su uso personal exclusivamente. No podrá alquilar, arrendar ni de ninguna otra forma transferir sus derechos sobre el software a un tercero. Debe cumplir con los requisitos para su aplicación y uso que se contienen en la documentación de ipagoo, además de en cualquier instrucción que le haya sido proporcionada por ipagoo relativa a su Relación con ipagoo.

**27.3** El Cliente acepta no alterar, reproducir, adaptar, distribuir, exhibir, publicar, invertir, traducir, separar, individualizar o de alguna otra manera intentar crear cualquier tipo de código fuente que sea una derivación de la App ipagoo o del API. El Cliente reconoce que todos los derechos, títulos e intereses sobre la App ipagoo y el API son de ipagoo y/o de nuestros Licenciantes.

## 28 Devolución de pagos

**28.1** En el supuesto en que tenga lugar un pago no autorizado o si un pago fuese ejecutado de manera incorrecta por un error cometido por ipagoo, ipagoo procederá, tras la solicitud realizada por el Cliente, a la inmediata devolución de la cantidad pagada incluyendo todas las Comisiones que hubieran sido deducidas por el pago, siempre que la solicitud de devolución se realice lo antes posible y en cualquier caso dentro de los 13 (trece) meses siguientes o a la fecha de adeudo o a la fecha en que quedó registrada en el histórico de operaciones de la App ipagoo (lo que haya ocurrido en último lugar).

**28.2** ipagoo no será, sin embargo, responsable conforme a lo dispuesto en la cláusula 28.1:

- (i) por cualesquiera pérdidas en las que se haya incurrido en relación con operaciones de pago no autorizadas (a) como consecuencia del uso de un instrumento de pago sustraído o perdido, incluyendo una Tarjeta; o (b) cuando el Cliente no haya mantenido los datos de acceso a su Relación con ipagoo de forma segura y a salvo de usos indebidos de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 6.3 (y hasta que el Cliente nos haya notificado la situación que haya comprometido la seguridad de su Relación con ipagoo), en cuyo caso el Cliente será considerado responsable por la pérdida de las primeras 35 (cincuenta) Libras Esterlinas (o un valor equivalente) a menos que sea aplicable lo dispuesto en la cláusula 28.2;
- (ii) si el Cliente actúa fraudulentamente o de forma intencionada o negligente no ha notificado a ipagoo a la mayor brevedad posible la pérdida de la contraseña o cualquier otra situación de la que razonablemente se pudiera concluir que comprometía la seguridad de la Relación con ipagoo o de cualquier instrumento de pago, incluyendo una Tarjeta robada o extraviada, después de haber tenido conocimiento de la

- citada situación, en cuyo caso el Cliente será responsable de todas las pérdidas que hayan ocurrido hasta que ipagoo hubiera recibido notificación de la citada situación.
- 28.3** Salvo que el Cliente actúe de forma fraudulenta, no será considerado responsable por ninguna de las pérdidas que hayan podido tener lugar por operaciones de pago no autorizadas (a) que ocurran después de la notificación que el Cliente realiza a ipagoo, lo antes posible, cuando se percata de la pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado del instrumento de pago; (b) cuando ipagoo en un momento dado no ha facilitado los medios adecuados para realizar dicha notificación; o (c) cuando el instrumento de pago haya sido usado en relación con un contrato a distancia (siempre que no sea uno de los contratos excluidos) (de acuerdo con la definición contenida en la Regulación del año 2000 de Protección al Consumidor (Venta a Distancia) del Reino Unido.
- 28.4** Sin perjuicio de lo dispuesto en las cláusulas 28.1 y 28.2, y en la medida que esté permitido por ley, ipagoo no será considerado responsable por las pérdidas o daños, directos o indirectos, o por el lucro cesante que puedan derivarse del cumplimiento de las Leyes Aplicables de acuerdo con lo dispuesto en las Condiciones de uso, por el incumplimiento del Cliente de estas Condiciones de uso o de cualesquiera Leyes Aplicables (incluyendo cualquier negativa o rechazo a aceptar pagos que ipagoo pueda razonablemente considerar que han sido realizados de forma fraudulenta o sin la debida autorización o cuando las órdenes de pago recibidas contengan datos incorrectos o información con un formato indebido), o en caso de fuerza mayor o por acaecimiento de circunstancias imprevisibles que impidan el funcionamiento adecuado de su Relación con ipagoo. Entre dichas circunstancias pueden incluirse, entre otras, fuerza mayor, apagón eléctrico, incendio, inundación, robo, roturas de equipos, ataques de hackers, fallos mecánicos internos, fallos de conexión o de sistemas o caídas de sistemas.
- 28.5** ipagoo no será responsable de ninguna pérdida causada de forma indirecta o consecuencial incluyendo la pérdida de beneficios, pérdida de reputación, por lucro cesante, pérdida de ganancias o por pérdida que se produzca a un tercero tanto si esta fuera previsible como si no.
- 28.6** Nada de lo dispuesto en estas Condiciones de uso exime a ipagoo por cualquier responsabilidad legal que no pueda ser excluida, limitada o modificada por mutuo acuerdo entre las partes.
- 28.7** El Cliente eximirá a ipagoo, a nuestros empleados, directores, agentes, asociados, representantes y procesadores de cualquier reclamación, reclamaciones de terceros, cualquier coste (incluyendo sin limitación los honorarios de abogados), cualesquiera pérdidas o daños que se produzcan como consecuencia de una reclamación, acción, auditoría, investigación u otro procedimiento que resulte (i) del incumplimiento por parte del Cliente de cualquier ley, norma o regulación aplicable en cualquier jurisdicción o de cualquier disposición de estas Condiciones de uso, o de las Leyes Aplicables o de otras condiciones de uso adicionales y que sean de aplicación a su Relación con ipagoo; o (ii) del uso indebido o inadecuado de su Relación con ipagoo; o (iii) del incumplimiento de los derechos de un tercero, incluyendo, entre otros, los derechos de propiedad intelectual; o (iv) del acceso de cualquier otra persona y/o el uso de su Relación con ipagoo con el Usuario y contraseña del Cliente.
- 29 Devoluciones por operaciones de pago iniciadas por el beneficiario**
- 29.1** Cuando una operación de pago autorizada haya sido iniciada por o a través del beneficiario, el Cliente tiene derecho a obtener de ipagoo la devolución de la cantidad total de dicha Operación, siempre y cuando se cumplan las 2 (dos) condiciones siguientes:
- (i) la autorización no especificara la cantidad exacta de la operación de pago cuando se otorgó; y
  - (ii) la cantidad de la operación de pago excedió la cantidad que el Cliente podía esperar de forma razonable teniendo en cuenta el patrón de gasto previo del Cliente, las cláusulas de este Contrato y las circunstancias particulares del caso.
- 29.2** A instancias de ipagoo, el Cliente deberá facilitar la información que de forma razonable pueda ser necesaria para confirmar si las condiciones antes mencionadas se han cumplido. La devolución se realizará por el montante total del pago realizado.
- 29.3** A los efectos de lo dispuesto en la cláusula 29.1 (ii), el Cliente no puede basarse en las fluctuaciones por el tipo de cambio aplicable cuando el tipo de cambio aplicado hubiera sido el acordado con ipagoo.
- 29.4** El Cliente no podrá solicitar una devolución cuando:
- (i) hubiera otorgado directamente a ipagoo su consentimiento para la ejecución de la operación de pago; y, en su caso,
  - (ii) la información relativa a la operación de pago hubiera sido facilitada o puesta a disposición del Cliente al menos 4 (cuatro) semanas antes de la fecha de vencimiento por ipagoo o por el beneficiario.
- 29.5** El Cliente debe solicitar la devolución de acuerdo con lo dispuesto en esta cláusula 29 dentro del plazo de 8 (ocho) semanas desde la fecha en que la cantidad fue adeudada.
- 29.6** ipagoo devolverá el total de la cantidad de la operación de pago o justificará el rechazo de la devolución en un plazo de 10 (diez) Días Hábiles desde la recepción de la solicitud de devolución. La fecha valor del abono no será posterior a la fecha en la que la cantidad de la operación de pago no autorizada fue adeudada en la Cuenta del Cliente. En cualquier caso, el Cliente se compromete a mantener en su Cuenta los fondos que fueron abonados hasta que se resuelva el proceso de verificación de la cuestión controvertida.
- 29.7** Si el Cliente no acepta la justificación presentada, podrá presentar una reclamación de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 35.2 o dirigirse a los organismos alternativos para resolución de disputas y controversias, indicados en la cláusula 35.3, conforme con las correspondientes condiciones y procedimientos.
- 30 Terceros**
- 30.1** Ninguna disposición en este Contrato implica la creación de una asociación entre el Cliente e ipagoo. El Cliente no está autorizado para de forma alguna comprometerse, contratar o adquirir una obligación en nombre de ipagoo. El Cliente deberá presentarse en todo momento como una entidad separada de ipagoo
- 30.2** Ninguna persona que no sea parte de este Contrato podrá generar derechos conforme a lo dispuesto en la Ley de Contratos de 1999 (Derechos de terceros) del

## Condiciones de uso

Reino Unido o de cualquier otro modo obligarse por cualquier disposición de este Contrato.

**30.3** Este Contrato constituye el acuerdo completo entre el Cliente e ipagoo respecto de la Relación con ipagoo y sustituye y reemplaza a cualquier otro tipo de acuerdo anterior.

**30.4** Los derechos y recursos que corresponden a ipagoo en relación con el Contrato son acumulativos y se suman a cualesquiera derechos o recursos que correspondan a ipagoo conforme a la ley o por razones de equidad.

### 31 Cesión

**31.1** El Cliente no podrá ceder este Contrato o transferir ningún derecho o beneficio adquirido en virtud de este Contrato. El Cliente seguirá obligado por el mismo hasta que todas las cantidades, incluidas las Comisiones, que sean debidas en virtud del Contrato hayan sido pagadas en su totalidad. El Cliente por la presente acepta que ipagoo podrá ceder este Contrato o los derechos y beneficios adquiridos en virtud del mismo en cualquier momento. En este caso, el Cliente recibirá una notificación a la mayor brevedad posible.

### 32 Modificaciones

**32.1** ipagoo puede en cualquier momento actualizar o modificar las características o funcionalidades de su Relación con ipagoo con efecto inmediato sin necesidad de preaviso.

**32.2** Cuando existan fundamentos legítimos para ello, ipagoo se reserva el derecho a cambiar estas Condiciones de uso en cualquier momento notificándolo al Cliente a través de un soporte duradero en el que se indique con claridad "Propuesta de cambio del Contrato". El cambio propuesto entrará en vigor automáticamente a partir de los 2 (dos) meses desde la fecha en que se realizó la notificación al Cliente, a menos que el Cliente de forma expresa haya mostrado su oposición por escrito durante ese plazo. Cualquier notificación de oposición será considerada como una notificación de terminación del Contrato con efecto inmediato y sin costes. Las Condiciones de uso anteriores serán aplicables durante el periodo de preaviso.

**32.3** Los cambios de las Condiciones de uso que favorezcan al Cliente o que sean requeridas por las Leyes Aplicables, o que estén relacionadas con nuevos servicios, funcionalidades o características de su Relación, así como los cambios que ni disminuyan sus derechos ni aumenten sus obligaciones entrarán en vigor de forma inmediata si así lo establece la notificación que informa sobre la modificación. De acuerdo con la cláusula 16m los cambios sobre los tipos de cambio de divisas entrarán en vigor inmediatamente sin necesidad de preaviso y el Cliente no tendrá derecho a oponerse a las mismas.

### 33 Ley aplicable - Jurisdicción

**33.1** Este Contrato se rige por la ley inglesa. Si es un consumidor, disposiciones locales de obligado cumplimiento para la protección del consumidor serán aplicables en su favor.

**33.2** En relación con cualquier controversia que pueda surgir sobre el Contrato, incluyendo entre otros cualquier controversia relacionada con su validez, existencia, nulidad, incumplimiento, terminación o invalidez, el Cliente acepta la jurisdicción no exclusiva de los tribunales de Inglaterra y Gales. En su calidad de consumidor, el Cliente, podrá, en cualquier caso, plantear la resolución de un conflicto ante los tribunales de su lugar

de residencia o domicilio.

### 34 Idioma

**34.1** El Contrato está redactado en inglés o en cualquiera de los idiomas que requiera la Ley aplicable local. Al ser el idioma del Contrato el inglés, cualquier traducción de las Condiciones de uso se facilita solo para la comodidad del Cliente y no se pretende que esta versión se considere ni una modificación del Contrato ni que prevalezca la versión en otra lengua.

### 35 Cómo presentar una reclamación

**35.1** Los derechos de reclamación del Cliente varían dependiendo de los servicios prestados y el país de residencia del Cliente, de acuerdo con lo dispuesto en las Leyes Aplicables. La política y procedimiento para presentar una reclamación está indicado en la sección Reclamaciones en la Página web, en la lengua de los respectivos países donde nuestras sucursales se encuentran establecidas y operativas. En ese sentido, le informamos de que el procedimiento de reclamaciones de la sucursal española de ipagoo registrada en el Banco de España se encuentra disponible en "Portal del Cliente Bancario - Reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente" de la página web Banco de España: [http://app.bde.es/ecm\\_www/faces/ecm\\_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaInicioSesion.jsp](http://app.bde.es/ecm_www/faces/ecm_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaInicioSesion.jsp)

**35.2** Cualquier queja o reclamación sobre ipagoo o los servicios prestados deberá dirigirse a ipagoo en primera instancia y por email a los servicios de atención al cliente en [customerservice-uk@ipagoo.com](mailto:customerservice-uk@ipagoo.com) o [servizioclientitalia@ipagoo.com](mailto:servizioclientitalia@ipagoo.com) o [atencionalcliente-espana@ipagoo.com](mailto:atencionalcliente-espana@ipagoo.com) o [serviceclientele-france@ipagoo.com](mailto:serviceclientele-france@ipagoo.com). El Cliente deberá indicar claramente que desea presentar una queja o reclamación. Esto nos permitirá distinguir una queja o reclamación de una simple consulta.

**35.3** Si ipagoo no fuera capaz de resolver su queja o reclamación, considerando que le ofrecemos productos y servicios desde el Reino Unido, el Cliente podrá presentar su reclamación al Financial Ombudsman Service. El Cliente podrá contactar al Financial Ombudsman Service por:

- carta, enviando su queja o reclamación a The Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR, UK;
- teléfono al 0800 023 4 567 o +44 20 7964 0500; o
- email al [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk).
- la página web del Financial Ombudsman Service es [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk).

**35.4** De forma alternativa, el Cliente podrá asimismo presentar una reclamación en otra de las entidades de resolución alternativa de conflictos, responsables de resolver las disputas entre consumidores y proveedores de servicios de pago. En los países en los que nuestras sucursales están establecidas y operativas se encuentran el Arbitro Bancario Financiero en Italia, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en España y el Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières en Francia. La red donde se integran estos y otros esquemas de resolución de conflictos en el Espacio Económico Europeo se denomina FIN-NET. Para más información, sobre la lista completa de los miembros de FIN-NET, quién puede

## Condiciones de uso



presentar una queja o reclamación y cómo contactar a los organismos correspondientes, puede visitar la página web [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm).

### **36 Protección de datos de carácter personal**

El tratamiento de los datos del Cliente se rige por nuestra Política de Privacidad que se encuentra recogida en la Página web. Al aceptar estas Condiciones de uso, el Cliente acepta también los términos de nuestra Política de Privacidad. El Cliente debería imprimirla y guardar una copia de la Política de Privacidad junto a estas Condiciones de uso.

## ANEXO 1 – COMISIONES – ('Borderless')

(Solo Particulares)

<b>Mantenimiento de la cuenta</b>	<b>£</b>	<b>€</b>	<b>\$</b>
Establecer una Relación	0	0	0
Mantener una Relación	0	0	0
Apertura Cuenta ipagoo	0	0	0
Comisión Mensual por cada Cuenta ipagoo	2,5	3	4
Cerrar una Cuenta ipagoo	0	0	0
Cerrar una Relación	0	0	0
<b>Transferencias recibidas</b>	<b>£</b>	<b>€</b>	<b>\$</b>
en £, € o \$ por Transferencia Interna	0	0	0
en £ por BACS, CHAPS o Faster Payment	0	0	0
en € por SEPA	0	0	0
Transferencias internacionales por SWIFT o TARGET2 – las 3 primeras transferencia recibidas cada mes por Relación	0	0	0
Transferencias internacionales por SWIFT o TARGET2 – cada transferencia adicional recibida cada mes	4	5	7
<b>Transferencias emitidas</b>	<b>£</b>	<b>€</b>	<b>\$</b>
en £, € o \$ por Transferencia Interna a otras Cuentas ipagoo	0	0	0
en £ por Faster Payments - las 3 primeras transferencias al mes por Relación	0	0	0
en £ por Faster Payments - cada transferencia adicional al mes	1	2	2.5
en £ por CHAPS - cada transferencia	20	24	27
en £ por BACS - cada transferencia	20	24	27
en € por SEPA (SCT) - las 3 primeras transferencias al mes por Relación	0	0	0
en € por SEPA (SCT) - cada transferencia adicional al mes	1	2	2.5
en € por TARGET2 - cada transferencia	10	12	16
Transferencia internacional SWIFT - cada transferencia	30	36	40
<b>Cambio de Divisas</b>	<b>£</b>	<b>€</b>	<b>\$</b>
Comisión de ipagoo por tipo de cambio	0.5%	0.5%	0.5%
<b>Comunicaciones a los clientes</b>	<b>£</b>	<b>€</b>	<b>\$</b>
por SMS, email o chat	0	0	0
por correo (cuando lo exijan las Leyes Aplicables)	0	0	0
Extractos mensuales - online	0	0	0
Extractos mensuales – versión impresa remitida por carta (impuestos locales pueden ser aplicables)	2	2.5	3
<b>Emisión y mantenimiento de Tarjeta de Débito</b>	<b>£</b>	<b>€</b>	<b>\$</b>
Solicitar tarjeta	0	0	0
Activar tarjeta	0	0	0
Tarjeta de sustitución	5	6	7
Comisión Mensual por mantenimiento de cada Tarjeta	2.5	3	4
Renovación de tarjeta	0	0	0
Bloquear tarjeta	0	0	0
Consultar saldo en cajero automático	1	2	2
Retirada de efectivo en cajero automático en países de la UE (el propietario del cajero puede cobrar comisiones por esta operación)	1	2	2
Retirada de efectivo en cajero automático en el resto del mundo (el propietario del cajero puede cobrar comisiones por esta operación)	2	3	3
Pagos en comercios (TPV) e Internet en países de la UE	0	0	0
Pagos en comercios (TPV) e Internet en el resto del mundo	1.0%	1.0%	1.0%
Consulta del PIN de la Tarjeta – en la App ipagoo	0	0	0
Consulta del PIN de la Tarjeta – en cajero	1	1	1
Cargos por reembolso (Chargeback)	25	30	34
<b>Pago de facturas</b>	<b>£</b>	<b>€</b>	<b>\$</b>
A través del servicio cBill	3	3	4.5
A través del servicio DirectB	3	3	4.5



## ANEXO 2 – HORAS LÍMITE DE RECEPCIÓN Y DE EJECUCIÓN

Todas las horas límite indicadas están referenciadas a la franja horaria local que rige en la ciudad de Londres, Reino Unido.

Tipo de pago	Disponibilidad <sup>(1)</sup>	Hora límite <sup>(1)</sup>	Tiempo máximo de ejecución (si se reciben las instrucciones antes de la hora límite)
Transferencia Interna, en £, € o \$	Cualquier día	Cualquier hora	Mismo día natural
Faster Payments en £	Cualquier día	Cualquier hora	Mismo día natural
CHAPS en £	Cualquier Día Hábil	14:00	Mismo día hábil
BACS en £	Cualquier Día Hábil	17:00	3 Días Hábiles
SEPA Credit Transfer en € <sup>(2)</sup>	Cualquier Día Hábil SEPA	12:00 (mediodía)	Mismo Día Hábil SEPA
TARGET2 en €	Cualquier Día Hábil SEPA	15:00	Mismo Día Hábil SEPA
Pago internacional SWIFT	Depende de la divisa y el país de destino	Depende de la divisa y el país de destino	Depende de la divisa y el país de destino

- (1): Los pagos que requieren cambio de divisas solo estarán disponibles entre la 01:00 de los lunes (si fuera un Día Hábil o, en otro caso, a la 01:00 del Día Hábil siguiente) y las 23:00 de los viernes (si fuera un Día Hábil o, en caso, a la 23:00 del Día Hábil anterior).
- (2): Pagos SEPA B2B tardan al menos 2 Días Hábiles SEPA y 3 Días Hábiles SEPA para ser liquidados bajo el esquema Core. Las órdenes SEPA pueden ser enviadas 24 horas al día y todos los días de la semana pero únicamente serán procesados en Días Hábiles SEPA.