

## CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PAGO

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

- 1.1. El presente Contrato recoge las Condiciones Generales de servicio que regulan los derechos y obligaciones existentes entre el Titular y PAYMATICO, de conformidad con la Ley Aplicable, en relación con los Servicios de Pago prestados por PAYMATICO y por usted contratados en el ejercicio de sus actividades personales, profesionales o empresariales.
- 1.2. Al final de este documento, Usted puede consultar el Glosario de Términos con la definición de los diferentes términos que figuran en el Contrato.

### 2. DATOS E INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE PAGO

- **PAYMATICO** (Paymatico Payment Institution, S.L.)
- Entidad de pago regulada y supervisada por el Banco de España.
- Inscrita en el Registro de Entidades con el número 6861.
  
- Domicilio social: C/ Marqués de la Ensenada 14, 28004 Madrid, España
- Sitio web: <https://www.paymatico.com>
- NIF: B86733698
- Código BIC: PPAIESMMXXX
- Año de constitución: 2013
- Datos registrales: Registro Mercantil de Madrid, Tomo 31,297, Folio 41, Sección 8, Hoja M-563360.

### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- 3.1. Este contrato de Condiciones Generales se aplica a cualquier producto y/o servicio de pago que contrate con PAYMATICO. Cuando Usted contrata un producto y/o servicio, además de aceptar el presente contrato marco, debe firmar un ANEXO que recoge las Condiciones Particulares del servicio, en dicho ANEXO se especificarán los aspectos concretos del servicio contratado.
- 3.2. Este Contrato entrará en vigor cuando Usted firme las Condiciones Particulares de cualquier producto y/o servicio de PAYMATICO.
- 3.3. En caso de discrepancia entre el contrato marco y el Anexo de Condiciones Particulares, prevalecerán las condiciones establecidas en este último.
- 3.4. Este Contrato tiene por objeto establecer las condiciones generales aplicables a los servicios de pago prestados por la Entidad y regulados en el Real Decreto-ley 19/2018, que son los siguientes:
  - 3.4.1. Apertura de Cuentas de Pago
  - 3.4.2. Ejecución de Operaciones de Pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago con el proveedor de pagos del Usuario u otro proveedor de servicios de pago:
    - 3.4.2.1. Ejecución de Adeudos Domiciliados, recurrentes o no recurrentes.
    - 3.4.2.2. Ejecución de Transferencias, individuales o masivas, esporádicas o permanentes.
  - 3.4.3. Emisión de instrumentos de pago.
  - 3.4.4. Adquisición de operaciones de pago.

### 4. CONDICIONES ECONÓMICAS

- 4.1. Las condiciones económicas aplicables a los productos y/o servicios ofrecidos por PAYMATICO se encuentran recogidas en el Anexo de Condiciones Particulares de cada servicio.
- 4.2. En caso de no existir Condiciones Particulares para un producto y/o servicio en particular, será de aplicación la Tarifa General de Servicios publicadas en la página web de la Entidad.

### 5. TITULAR DE LOS SERVICIOS

- 5.1. El **Titular** es el cliente que suscribe este Contrato y contrata cualquier producto y/o servicio con PAYMATICO.
- 5.2. Cuando el Titular no sea **Consumidor** ni **Microempresa** no resultarán de aplicación las disposiciones previstas en los artículos 35.1, 36.3, 44, 46, 48, 52, 60 y 61 del Real Decreto-ley 19/2018, por el contrario, sí serán aplicables cuando el titular sea consumidor o microempresa. Dichos derechos serán siempre, y en todo caso, aplicables cuando resulten más favorables al consumidor.
- 5.3. Los productos y/o servicios contratados tendrán un único titular.

- 5.4. Usted puede autorizar expresamente y de manera fehaciente a otros usuarios para que puedan operar alguno de sus productos y/o servicios. El **Autorizado** tendrá las mismas facultades que el Titular para operar los servicios. PAYMATICO no será responsable en ningún caso, exonerándole expresamente el Titular de esta responsabilidad, de las operaciones realizadas por los Autorizados cuyas facultades no hubiesen sido modificadas, limitadas o extinguidas.

## 6. IDENTIFICADORES ÚNICOS

- 6.1. PAYMATICO asignará a cada Titular (IDC), Cuenta de Pago (CCC/IBAN/BIC), Instrumento de Pago (PAN) y Operación de Pago (IDP), un identificador alfanumérico único que permitirá identificar de forma inequívoca cualquier proceso de pago dentro de los servicios prestados por la Entidad. Los identificadores únicos asignados a un Titular son personales e intransferibles y permiten gestionar la trazabilidad de las operaciones procesadas.
- 6.2. Para la correcta ejecución de las operaciones de pago, será necesario disponer y gestionar los identificadores únicos de los **Ordenantes** y/o **Beneficiarios** intervinientes en una operación de pago.

## 7. CUENTAS DE PAGO

- 7.1. Una Cuenta de Pago es una cuenta abierta a nombre de un usuario Titular de Servicios de Pago para la ejecución de operaciones de pago. La apertura de una Cuenta de Pago está necesariamente vinculada a la existencia previa o simultánea de una orden de pago.
- 7.2. Los fondos disponibles en la cuenta de pago no se consideran depósitos, a diferencia de lo que ocurre con las cuentas bancarias. Los fondos de la cuenta de pago ni son remunerados ni pueden producir intereses.
- 7.3. PAYMATICO asignará a la Cuenta de Pago abierta a nombre del Titular un **Código de Cuenta Cliente** (CCC), es decir, un Identificador Único que consistirá en una combinación alfanumérica para identificar de forma inequívoca al Titular en las operaciones de pago. La Cuenta de Pago también podrá tener asociada un **Número de Cuenta Bancaria Internacional** (IBAN) además de un **Código Identificador Bancario** (BIC) asociado a la Entidad para poder ejecutar órdenes de pago entre entidades.
- 7.4. La activación de una Cuenta de Pago se realizará en el momento en el que el Titular realice una transferencia de fondos desde otra cuenta abierta en una entidad de crédito de la que también sea Titular. Los datos del Ordenante de la transferencia recibida tienen que coincidir con los datos del Beneficiario indicados en la apertura de la Cuenta de Pago. A partir de este momento, la Cuenta de Pago quedará asociada a la cuenta de la mencionada entidad de crédito.
- 7.5. El Titular tiene derecho a solicitar el reintegro de fondos o la cancelación de la Cuenta de Pago en cualquier momento, si bien los fondos de la cuenta deben ser suficientes para cubrir cualquier comisión aplicable al reintegro o a la cancelación.
- 7.6. Cuando la Cuenta de Pago no presente ninguna operación durante un período de un (1) año desde la última operación PAYMATICO transferirá los fondos a la cuenta corriente asociada a la Cuenta de Pago facilitada por el Titular avisando de tal circunstancia al menos sesenta (60) días antes de la cancelación siempre y cuando el Cliente sea un consumidor o microempresa, en caso de no serlo, dicho plazo de preaviso se limitará a treinta (30) días. Cuando por alguna razón sobrevenida no existiera dicha cuenta asociada, PAYMATICO pondrá a disposición del Titular de la Cuenta de Pago el saldo de ésta depositándolo a su nombre en una cuenta a la vista en una entidad de crédito autorizada.
- 7.7. En ningún caso las Cuentas de Pago podrán presentar saldo deudor. Los saldos deudores que, en su caso, presenten las Cuentas de Pago, devengarán intereses día a día, calculados mediante la fórmula del interés simple ( $I = D \times R \times T / 36500$ ), calculándose sobre los saldos deudores; siendo "I" los intereses devengados, "D" el saldo deudor, "R" el tipo de interés nominal y "T" los días de permanencia. El tipo de interés nominal será establecido en la Tarifa General de Servicios.
- 7.8. Por los servicios prestados al Titular, PAYMATICO percibirá el importe correspondiente a las comisiones y gastos descritos en la Tarifa General y/o en las Condiciones Particulares de servicio. PAYMATICO queda facultado para imputar en la Cuenta de Pago contratada los intereses, comisiones y gastos que por los distintos conceptos se devenguen durante la vigencia del Contrato.
- 7.9. La información sobre todas las Operaciones de Pago realizadas en virtud de las presentes Condiciones Generales se pondrán a disposición del Titular y/o de los Autorizados a través de reporte diario, mensual y anual de actividad de la cuenta.
- 7.10. PAYMATICO conservará los documentos justificativos, registros y documentos de Operaciones de Pago realizadas, en archivos digitales durante los períodos legalmente aplicables.

## 8. IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

- 8.1. De forma simultánea a la contratación de los servicios de pago de PAYMATICO, o en todo caso, dentro del mes siguiente a dicha contratación, PAYMATICO deberá proceder a la identificación del cliente, quien deberá facilitar todos aquellos documentos que le sean requeridos.

- 8.2. La documentación solicitada deberá ponerse a disposición de PAYMATICO por parte del titular a través de los procesos indicados o a través del correo electrónico [kyc@paymatico.com](mailto:kyc@paymatico.com) indicando en el asunto su nombre y apellidos en caso de que se trate de una persona física o razón social en caso de que se trate de una persona jurídica.
- 8.3. Los servicios quedarán suspendidos hasta que PAYMATICO realice la correspondiente verificación y validación de la documentación. Es decir, el Titular no podrá disponer de los fondos ni realizar operaciones de salida de fondos hasta que la documentación sea verificada. En ese momento, la cuenta quedará totalmente activada y el Titular podrá hacer un uso completo de la misma.
- 8.4. En caso de que el Titular no facilite la información solicitada en el plazo máximo de un (1) mes desde la aceptación de este contrato de conformidad a lo previsto en el apartado SÉPTIMO del contrato, la cuenta quedará suspendida y se considerará cancelada dejando sin efecto el presente contrato a los sesenta (60) días a computar desde la finalización del primer mes.

## 9. EJECUCIÓN DE ÓRDENES DE PAGO

- 9.1. **AUTORIZACIÓN:** Las Operaciones de Pago se entenderán autorizadas por el Titular cuando éste haya dado el consentimiento para su ejecución. A falta de tal consentimiento la operación se considerará como no autorizada. Se entenderá que dicho consentimiento ha sido otorgado cuando la propia orden de ejecución de la Operación de Pago ha sido emitida por el Titular o por una persona por este autorizada, directa o indirectamente por conducto del Beneficiario o del Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos, a PAYMATICO a través de un Instrumento de Pago, o cuando haya comunicado a PAYMATICO, a través de cualquier medio, su conformidad con Operaciones de Pago iniciadas o realizadas por terceros, ya sea previa, simultánea o posteriormente a su ejecución conforme a los límites y el procedimiento acordado entre el Ordenante y PAYMATICO. En todo caso, las Órdenes de Pago del Titular deberán incluir el identificador único del Beneficiario de dicha orden, entendiéndose por tal Identificador Único el Código de Cuenta Cliente (CCC) o el Número de Cuenta Bancaria Internacional (IBAN).

Cuando una Orden de Pago se ejecute de acuerdo con el Identificador Único, se considerará correctamente ejecutada en relación con el Beneficiario especificado en dicho Identificador.

Si el Identificador Único facilitado por el Titular fuera incorrecto, PAYMATICO no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la Operación de Pago. No obstante, PAYMATICO se esforzará razonablemente por recuperar los fondos de la Operación de Pago. En caso de que no fuera posible recobrar los fondos, PAYMATICO facilitará al Titular, previa solicitud por escrito, toda la información de que disponga que sea pertinente para que el Titular interponga una reclamación legal a fin de recuperar los fondos. PAYMATICO únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de Operaciones de Pago de acuerdo con el Identificador Único facilitado por el Usuario de los servicios.

- 9.2. **RECEPCIÓN:** Las Órdenes de Pago emitidas por el Titular, con independencia de que la instrucción haya sido cursada directamente por el Titular, por un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos por cuenta del Titular, o indirectamente a través de un Beneficiario, con anterioridad a las 15:00 de un **Día Hábil Bancario**, se entenderán recibidas por PAYMATICO ese mismo día hábil. En caso de que la Orden de Pago fuera emitida bien a las 15:00 horas o en momento posterior de ese Día Hábil Bancario, o bien se emita en un día inhábil, dicha Orden de Pago se entenderá recibida por PAYMATICO el siguiente Día Hábil Bancario.

La adquisición de Órdenes de Pago con tarjeta se cursará en tiempo real todos los días del año independientemente de su período de liquidación de fondos.

- 9.3. **RECHAZO:** PAYMATICO podrá rechazar la ejecución de una Orden de Pago o la iniciación de una Operación de Pago por razones objetivas debidamente justificadas. En caso de rechazo de la operación, PAYMATICO notificará al Titular los motivos de tal rechazo y el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que lo hayan motivado, salvo que dicha notificación no fuera posible por imperativo legal. La notificación se realizará o se hará accesible como máximo al final del Día Hábil Bancario siguiente al de la recepción de la Orden de Pago. Dicho rechazo no supondrá en ningún caso la asunción de responsabilidad alguna para PAYMATICO.
- 9.4. **REVOCACIÓN:** Cuando la Operación de Pago sea iniciada por un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos, o por el Beneficiario o a través de él, el Ordenante no revocará la orden de pago una vez haya dado al Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos su consentimiento para iniciar la Operación de Pago o una vez haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago al Beneficiario. El Titular no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante, salvo en los siguientes casos: (i) en los casos de Adeudo Domiciliado y sin perjuicio de los derechos de devolución fijados en la Ley Aplicable, el Ordenante podrá revocar una orden de pago a más tardar al final del Día Hábil Bancario anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en la cuenta del Ordenante; (ii) en el caso en que el momento de recepción se corresponda con una fecha previamente acordada entre el Titular que inicia la orden y su proveedor de servicios de pago, aquél podrá revocar la orden de pago a más tardar al final del Día Hábil Bancario anterior al día convenido. Una vez transcurridos los plazos establecidos en los apartados anteriores, la orden de pago podrá revocarse únicamente si así se ha convenido entre el Titular y los correspondientes proveedores de tales servicios de pago. Asimismo, será necesario el consentimiento del Beneficiario.
- 9.5. **OPERACIONES NO AUTORIZADAS O EJECUTADAS INCORRECTAMENTE:** Cuando el Titular tenga conocimiento de que se ha producido una Operación de Pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicar la misma sin demora injustificada a PAYMATICO en cuanto tenga conocimiento de esta y aportando la correspondiente

denuncia de los hechos interpuesta ante los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado. En todo caso, el Titular deberá realizar dicha comunicación en el plazo máximo de trece (13) meses desde la fecha del adeudo o del abono. Siempre que los hechos se encuentren debidamente acreditados, PAYMATICO devolverá al Titular de inmediato y, a más tardar, al final del Día Hábil Bancario siguiente a aquél en el que se le haya notificado la no autorización o incorrección de la Operación de Pago, el importe de la Operación de Pago no autorizada y, en su caso, restablecerá en la Cuenta de Pago en que se haya adeudado dicho importe al estado que habría existido de no haberse efectuado la Operación de Pago no autorizada, salvo en los casos previstos legalmente. El Titular quedará obligado a soportar, hasta un máximo de 50 euros, las pérdidas derivadas de Operaciones de Pago no autorizadas resultantes de la utilización de un Instrumento de Pago extraviado, sustraído o apropiado indebidamente por un tercero, salvo que: a) Al Titular no le resultara posible detectar la pérdida, la sustracción o la apropiación indebida de un Instrumento de Pago antes de un pago, salvo cuando el propio Titular haya actuado fraudulentamente, o b) la pérdida se debiera a la acción o inacción de empleados o de cualquier agente, sucursal o entidad de un proveedor de servicios de pago al que se hayan externalizado actividades. En el supuesto en el que el Titular haya incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones establecidas en el presente Contrato, el Titular soportará todas las pérdidas derivadas de las Operaciones de Pago no Autorizadas. En todo caso, el Titular quedará exento de toda responsabilidad en caso de sustracción, extravío o apropiación indebida de un Instrumento de Pago cuando las Operaciones de Pago se hayan efectuado de forma no presencial utilizando únicamente los datos de pago impresos en el propio Instrumento de Pago, siempre que no se haya producido fraude o negligencia grave por su parte en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia del Instrumento de Pago así como de las credenciales de seguridad personalizadas y haya notificado dicha circunstancia sin demora indebida. Se entenderán por credenciales de seguridad personalizadas aquellos elementos personalizados que PAYMATICO proporcione al Titular a efectos de autenticación.

- 9.6. OPERACIONES INICIADAS POR EL BENEFICIARIO:** El Titular tendrá derecho a la devolución por PAYMATICO de las cantidades correspondientes a Operaciones de Pago autorizadas, iniciadas por el Beneficiario o a través de él, siempre que se cumplan las dos siguientes condiciones: a) cuando el Titular dio la autorización, ésta no especificaba el importe exacto de la Operación de Pago; y b) dicho importe supera el que el Titular podía esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto y las circunstancias pertinentes al caso. A petición de PAYMATICO, corresponderá al Titular demostrar que se cumplen dichas condiciones. Sin perjuicio de lo anterior, el Titular no tendrá derecho de reembolso cuando (i) haya dado su consentimiento para que se ejecute la Operación de Pago directamente a PAYMATICO, y (ii) PAYMATICO o el Beneficiario hayan proporcionado o puesto a disposición del Titular, en la forma acordada, información relativa a la futura Operación de Pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista. El Titular podrá pedir la devolución durante un plazo de ocho (8) semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su Cuenta de Pago. PAYMATICO devolverá el importe íntegro de la Operación de Pago o justificará su denegación de devolución en el plazo máximo de diez (10) Días Hábiles Bancarios desde la recepción de la correspondiente solicitud del Titular.

## 10. ADQUISICIÓN DE OPERACIONES DE PAGO

- 10.1.** A los efectos previstos en este Contrato se entenderá por Adquisición de Operaciones de Pago aquellas operaciones de pago con tarjeta gestionadas a través de servicios de **TPV** (Terminal Punto de Venta de Tarjetas).
- 10.2.** La provisión del servicio de TPV dependerá de la autorización de la actividad del Titular por parte de los diferentes esquemas de tarjeta y los procesadores que intervienen en el proceso de adquirencia.
- 10.3.** La adquisición de operaciones de pago está sujetas a diversas tasas de intercambio y costes entre las entidades emisoras de instrumentos de pago, adquirentes y esquemas de tarjetas. PAYMATICO ofrece su servicio integrando todos los costes de la operativa.
- 10.4.** La adquisición de Órdenes de Pago con tarjeta se cursará en tiempo real todos los días del año independientemente de su periodo de liquidación de fondos. La transferencia de fondos a PAYMATICO por parte de las entidades procesadoras de los pagos con tarjeta se recibe en un intervalo entre 2 y 3 Días Hábiles Bancarios. En cualquier caso, PAYMATICO pondrá los fondos a disposición del Titular una vez recibidos estos por parte de las entidades procesadoras.
- 10.5.** PAYMATICO retrocederá, las operaciones que sean objeto de reclamación por parte del usuario titular de una tarjeta y/o de la entidad emisora de esta, que incumplan cualquiera de las obligaciones derivadas de este Contrato o de cualquier requerimiento adicional comunicado por escrito, y en especial cuando: (i) el titular de la tarjeta manifieste no haber recibido el producto o servicio de acuerdo con los términos y condiciones de la compra, (ii) el titular de la tarjeta declare no haber realizado la operación o no haber autorizado el pago con su tarjeta, (iii) el Titular no suministre dentro del plazo estipulado a PAYMATICO cuando se solicite el comprobante, registro o documentación que acredite que el titular de la tarjeta ha realizado la compra y ha recibido el producto o servicio, (iv) el titular de la tarjeta manifieste no haber sido informado de forma clara y explícita de que la transacción comportaba una serie de pagos recurrentes o periódicos posteriores al momento de la compra, o que había cursado orden de cancelación de este tipo de pagos.
- 10.6.** En aquellos supuestos en que los sospeche que el uso de la tarjeta pudiera ser fraudulento, el Titular se abstendrá de realizar cualquier clase de operación obligándose a contactar inmediatamente con PAYMATICO y/o con las autoridades, denunciando tales hechos. PAYMATICO procederá a bloquear el TPV cuando se produzca un volumen de reclamaciones de titulares de tarjetas o de operaciones reportadas como fraudulentas superior a un 1% de su facturación mensual. Como medida de protección contra el fraude, el Titular se obliga también a implantar los sistemas de autenticación de titulares de tarjetas establecidos por los sistemas de tarjetas CVV2, CVC2, Verified by Visa, Mastercard SecureCode, SCA y los que los sustituyan o se implementen.

- 10.7.** PAYMATICO retendrá diariamente una parte de los fondos de las operaciones procesadas por un período de ciento ochenta (180) días en la modalidad de reserva circular (Rolling Reserve) para hacer frente a posibles incidencias o reclamaciones en las operaciones de pago. El importe retenido cada día será devuelto en la liquidación diaria de operaciones pasados los ciento ochenta (180) días desde su retención. Todos los fondos retenidos estarán custodiados en la **Cuenta de Garantía** del Titular hasta su vencimiento.
- 10.8.** PAYMATICO podrá retener la transferencia de fondos a la Cuenta de Pago del Titular cuando concurra alguna de las siguientes situaciones:
- Si el volumen procesado de operaciones disminuye más del 50% respecto a la media de los meses anteriores.
  - Si se produce un abuso del servicio. Entendiéndose por “abuso del servicio” la utilización del TPV para un uso distintos del procesamiento de operaciones de pago como, por ejemplo, verificación de saldo de tarjetas, tokenización de tarjetas para el desvío del pago a otro servicio distinto del prestado por PAYMATICO, cargar operaciones de pago de forma diferente a la indicada por PAYMATICO en la fecha de alta del servicio, el envío por un mismo usuario de solicitudes de pago reiteradas con importes diferentes, sin excluir otro tipo de abusos a juicio de PAYMATICO.
  - Si la relación de devoluciones respecto al total de operaciones durante el mes en curso es inusualmente elevada. Entendiéndose por “inusualmente elevada” la superación del 20% del volumen de las devoluciones con respecto al volumen medio mensual registrado durante los tres (3) meses anteriores.
  - Si la relación de contracargos y devoluciones respecto al total de operaciones durante el mes en curso es inusualmente elevada. Entendiéndose por “inusualmente elevada” la superación del 0,5% del volumen de las devoluciones con respecto al volumen medio mensual registrado durante los tres (3) meses anteriores.
  - El Titular deberá mantener en todo momento una proporción mínima de operaciones aceptadas sobre el número total de operaciones superior al 75%. El incumplimiento de este límite durante un plazo de tres (3) meses consecutivos, sin resolver las incidencias que lo ocasionen en su sistema de puntuación del Titular o de gestión del pago, supondrá para el Titular penalizaciones económicas en forma de multa, que podrán ser superiores a los 10.000 euros/mes, así como la cancelación automática del servicio una vez pasados los tres (3) meses sin que el Titular resuelva la situación, a discreción de PAYMATICO.
- 10.9.** PAYMATICO repercutirá todos los sobrecostos aplicados por los esquemas de tarjetas en caso de exceso de las ratios de aceptación y contracargos.
- 10.10.** Cualquier sanción económica o ajuste por procesamiento impuestos por los esquemas de tarjeta, emisores, adquirentes y/o procesadores de pago que llegue a PAYMATICO derivados de la actividad irregular y/o fraudulenta, serán repercutidos de forma íntegra y deducidos inmediatamente de los fondos que el Titular tenga con la Entidad. En caso de que el Titular no disponga de fondos suficientes en PAYMATICO, el Titular está obligado a reponer fondos hasta cubrir el importe de la sanción en su totalidad.
- 10.11.** En caso de interrupción del servicio de TPV, PAYMATICO retendrá la totalidad de los fondos pendientes de transferencia a la Cuenta de Pago del Titular, así como los fondos que se encuentran en la Cuenta de Garantía, por un plazo de ciento ochenta (180) días. Una vez transcurrido el plazo, PAYMATICO liberará la totalidad de los fondos disponibles una vez atendidos todas las posibles devoluciones o reclamaciones por parte de los usuarios de los servicios del Titular o de los proveedores de servicios de pago.

## **11. OBLIGACIONES DE PAYMATICO**

- 11.1.** PAYMATICO se obliga a prestar a favor del Titular, los servicios de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato.
- 11.2.** De conformidad con lo requerido por la Ley Aplicable, PAYMATICO se compromete a salvaguardar los fondos recibidos del Titular para la ejecución de las Operaciones de Pago, por medio del depósito de tales fondos en una cuenta de salvaguarda separada abierta por PAYMATICO por cuenta de clientes en una entidad de crédito, cumpliendo todos los requisitos exigibles por la Ley Aplicable y que en ningún caso se mezclarán con fondos distintos de aquellos destinados a la ejecución de Operaciones de Pago por cuenta de clientes de PAYMATICO.
- 11.3.** PAYMATICO conservará los archivos pertinentes durante al menos diez (10) años desde la resolución de este Contrato, o por el plazo previsto en la Ley Aplicable vigente en cada momento. A estos efectos, PAYMATICO conservará la información y documentación acreditativa de la prestación de los servicios, incluyendo la información contable y la acreditativa de los pagos efectuados por el Titular.
- 11.4.** PAYMATICO se compromete a establecer todos los recursos razonables a su alcance para garantizar un servicio continuo. Sin embargo, no garantiza un acceso continuado e ininterrumpido al servicio. Por lo tanto, PAYMATICO no se hace responsable de los retrasos y/u otras incidencias que provoquen la imposibilidad de realizar Operaciones de Pago o en el caso de servicio erróneo o parcial, a causa de factores ajenos al control de PAYMATICO. En este sentido, PAYMATICO no asumirá responsabilidad alguna, ni por la actuación de los operadores de los medios de comunicación (teléfono, correo, Internet, etc.) ni por la de los proveedores de servicios de pago autorizados o registrados de conformidad con la Ley Aplicable ajenos a PAYMATICO utilizados por el Titular. PAYMATICO no será responsable de los daños y perjuicios que pudieren derivarse para el Titular o para terceros como consecuencia de la no recepción o de la recepción tardía de comunicaciones por causa imputable exclusivamente a dichos operadores y proveedores de servicios de pago ajenos a PAYMATICO utilizados por el Titular. Igualmente, PAYMATICO tampoco será responsable por la no ejecución o el retraso en la ejecución de cualesquiera operaciones si tal falta de ejecución o retraso fuera consecuencia de un supuesto de **Fuerza Mayor**, caso fortuito o, en general, cualquier circunstancia

que ocurra al Titular y en la que no se pueda tener un control directo por parte de PAYMATICO (tales como corte de suministro eléctrico y/o telefónico que afecte al interviniente, virus informáticos en sus equipos, deficiencias en sus servicios de telecomunicaciones o el compromiso de las claves, elementos de seguridad o identificativos).

**11.5.** Asimismo, PAYMATICO puede interrumpir el acceso a una parte o a todos sus Servicios en supuestos objetivamente justificados, como son: (i) para realizar reparaciones, mantenimiento, o añadir nuevas características a sus productos; (ii) si hay sospechas razonables de fraude, fraude real o amenazas para la seguridad o si se detectara cualquier incidencia o situación irregular al efectuar el análisis de operaciones o bien durante la prestación del Servicio, de acuerdo con la normativa vigente en cada momento; (iii) cuando así lo soliciten o instruyan personas o autoridades competentes para ello; (iv) para ejecutar una Operación de Pago en las Cuentas de pago; o (v) para el cierre de una Cuenta de Pago, entre otras. Con carácter general, PAYMATICO comunicará al Titular sobre el servicio o servicios que se hayan interrumpido y de los motivos de dicha interrupción, de acuerdo con la Ley Aplicable en cada momento. En relación con el supuesto (ii), PAYMATICO lo comunicará a la mayor brevedad posible al Titular y, en todo caso, a través de los medios de comunicación previstos en el presente Contrato, los cuales contarán con las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la comunicación entre PAYMATICO y el Titular. Una vez reanudado el Servicio, PAYMATICO realizará sus mejores esfuerzos para ejecutar las Operaciones de Pago pendientes en el menor tiempo posible.

## 12. OBLIGACIONES DEL TITULAR

**12.1.** El Titular proporcionará a PAYMATICO, tanto previa como posteriormente a la formalización del Contrato, toda la información que PAYMATICO le pueda solicitar razonablemente para la correcta prestación de los servicios o para llevar a cabo verificaciones en relación con sus obligaciones legales, sin ánimo limitativo, aquellas necesarias para el cumplimiento de las obligaciones en materia de PBC/FT.

**12.2.** Específicamente, el Titular permitirá a PAYMATICO acceder a la información y documentación acreditativa de la prestación de los servicios cuando así lo requiera PAYMATICO. Adicionalmente, el Titular deberá comunicar a PAYMATICO, en su caso, sobre cualquier cambio en la información y documentación aportada a estos efectos durante la vigencia del presente Contrato. PAYMATICO no será responsable de las consecuencias para el Titular ocasionadas por la falta de veracidad, la inexactitud o el carácter incompleto de la información que el Titular hubiere puesto a su disposición para la prestación de los Servicios.

**12.3.** El Titular mantendrá indemne a PAYMATICO de cualquier daño o perjuicio que pudiera ocasionarle como consecuencia del incumplimiento, o cumplimiento defectuoso por su parte del presente Contrato. En particular, el Titular exonera a PAYMATICO de cualquier obligación y responsabilidad derivada de la relación entre el Titular y los terceros usuarios de la Aplicación.

**12.4.** Asimismo, el Titular se compromete al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a) Obligaciones de capacidad técnica: El Titular se obliga a disponer de la infraestructura técnica y de equipo informático necesario que permita la conexión a internet y a los servicios de PAYMATICO.
- b) Obligaciones derivadas de las transacciones: El Titular se compromete a hacer un uso correcto de los programas, material e información proporcionada por PAYMATICO para aceptar y tramitar las operaciones, así como a custodiarlos y a no permitir su utilización y manipulación por parte de terceras personas, todo ello de conformidad con los términos y condiciones que se recogen en el presente Contrato.
- c) Obligaciones derivadas de la custodia, conservación y seguridad de información: El Titular se obliga a tomar las debidas medidas de seguridad para custodiar convenientemente en un lugar seguro los códigos de usuario y claves secretas proporcionadas por PAYMATICO y con acceso restringido únicamente al personal autorizado y acreditado. En caso de robo, extravío o apropiación indebida de los códigos de usuario y claves secretas, o de su utilización no autorizada o de forma incorrecta, el Titular se obliga a comunicar tales circunstancias a PAYMATICO sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello. Si no se comunicara tal circunstancia, PAYMATICO no incurrirá en responsabilidad como consecuencia de las operaciones efectuadas indebidamente en la medida en que haya observado las cautelas legalmente exigibles para comprobar la identidad y circunstancias del Titular.
- d) Obligaciones relacionadas con las reclamaciones de clientes del Titular: El Titular se obliga a atender las reclamaciones, incidencias y responsabilidades que puedan derivarse o plantearse en relación con su propia clientela. A tales efectos, el Titular expresamente reconoce que será responsable de atender dichas situaciones de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, sin que PAYMATICO tenga responsabilidad alguna derivada de tales situaciones. En el caso de que acepte una devolución de productos o servicios adquiridos a través de un medio de pago cuyo servicio preste PAYMATICO, no efectuará un reembolso en metálico, si no que deberá generar la devolución correspondiente utilizando el mismo medio de pago empleado por el Usuario.
- e) Obligaciones de cumplimiento regulatorio: El Titular se obliga a cumplir frente a los terceros Consumidores finales los preceptos generales en materia de transparencia y protección al Consumidor contenidos en la normativa vigente, entre otros los derivados de: La prestación de servicios de pago contenidas en el Real Decreto-ley 19/2018 y en la Orden ECE/1263/2019, así como cualesquiera otras Leyes Aplicables que las completen o sustituyan. La contratación a distancia, en particular Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación, y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias u otras que las sustituyan, en el supuesto en el que sean aplicables.

## 13. DURACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

- 13.1.** Clientes Consumidores o Microempresas: El presente Contrato tendrá carácter indefinido. Sin perjuicio de lo anterior, el Titular podrá resolver el Contrato unilateralmente en cualquier momento y sin necesidad de preaviso alguno. En dicho supuesto, PAYMATICO procederá al cumplimiento de la orden de resolución del Titular antes de transcurridas 24 horas desde la recepción de la solicitud del Titular. No obstante, no se aplicará el plazo de 24 horas si el Titular tuviera contratado otro servicio para cuya gestión sea necesario mantener abierta una Cuenta de Pago, o en aquellos otros supuestos que se determinen en la Ley Aplicable. Por su parte, PAYMATICO podrá resolver el Contrato siempre que lo comunique al Titular por cualquier medio escrito que acredite su recepción con un plazo de preaviso mínimo de dos (2) meses.
- 13.2.** Clientes que NO tengan la condición de Consumidores o Microempresas: El presente Contrato tendrá carácter indefinido. Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las partes podrá resolver el Contrato sin necesidad de alegar causa alguna mediante preaviso por medios fehacientes a la contraparte con, al menos, treinta (30) días de antelación.
- 13.3.** La resolución del Contrato será gratuita para el Titular, siempre y cuando tenga la consideración de consumidor o microempresa, salvo que el Contrato haya estado en vigor durante un periodo inferior a seis (6) meses, en cuyo caso, cualquier comisión o gasto aplicable por la resolución será adecuado y acorde con los costes recogidos en la Tarifa General de Servicios. En el caso de que el Titular no cuente con la condición de consumidor o microempresa, resultarán, en todo caso aplicables, las comisiones y gastos previstos en la Tarifa General de Servicios.
- 13.4.** Adicionalmente, el presente Contrato podrá ser resuelto de forma inmediata en el supuesto de incumplimiento por una de las Partes de los términos y condiciones de éste.
- 13.5.** De conformidad con las disposiciones contempladas en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre Comercialización a Distancia de Servicios Financieros destinados a los Consumidores, cuando el Contrato se formalice a distancia, en el supuesto de que el Titular tenga la condición de Consumidor podrá desistir del mismo sin necesidad de alegar causa alguna, en el plazo máximo de catorce (14) días naturales desde el día de su celebración, comunicándose a PAYMATICO antes de que finalice el plazo indicado anteriormente, por cualquier procedimiento admitido en derecho que permita dejar constancia de la notificación. El Titular vendrá obligado a abonar el importe del servicio efectivamente prestado por PAYMATICO hasta el momento del desistimiento. No obstante, no será de aplicación lo dispuesto anteriormente si el Contrato se ejecutase en su totalidad por ambas partes, a solicitud del Titular, antes de que finalice el referido plazo.
- 13.6.** Ninguna de las Partes será responsable de los incumplimientos debidos a causa de Fuerza Mayor. Si el supuesto de Fuerza Mayor impide el cumplimiento durante un plazo superior a treinta (30) días, o razonablemente se considera que se superará dicho plazo, cualquiera de las Partes podrá dar por resuelto el Contrato, en todo o en parte, sin resarcimiento de daños o perjuicios por ninguna de ellas.

#### **14. COMUNICACIONES**

- 14.1.** El Titular, en cualquier momento de la relación contractual, puede obtener de PAYMATICO una copia de su Contrato que además está a disposición del Titular en la página web de la Entidad para facilitar su consulta en cualquier momento.
- 14.2.** PAYMATICO se comunicará con el Titular, a través de cualquier medio telemático o electrónico a su disposición, incluyendo sus propios servicios operativos de tu plataforma tecnológica, así como correo electrónico, mensajes SMS o a cualquiera de las direcciones del Titular que figuren en los registros de PAYMATICO, respetando en todo caso los requisitos de seguridad y de la normativa aplicable, y/o necesarios para el correcto desarrollo de las relaciones contractuales.

#### **15. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

- 15.1.** PAYMATICO podrá modificar, en cualquier momento, las condiciones inicialmente pactadas, comunicándolas al Titular de forma individualizada y con una antelación mínima de dos (2) meses respecto de la fecha en que vaya a entrar en vigor la modificación propuesta en caso de que el Titular tenga condición de consumidor o Microempresa. Cuando no ostente tal condición, PAYMATICO se reserva el derecho a modificar las condiciones inicialmente pactadas en cualquier momento, comunicándose a la contraparte de forma individualizada y con una antelación mínima de catorce (14) días respecto a la fecha de entrada en vigor.
- 15.2.** No obstante, lo anterior, aquellas modificaciones que resulten más favorables para el Titular Consumidor o Microempresa, así como aquellas que sean consecuencia de un cambio de la Ley Aplicable y sean de obligado cumplimiento, podrán aplicarse de manera inmediata, sin que sea necesario el aviso previo al Titular.
- 15.3.** Las nuevas condiciones contractuales se entenderán aceptadas por el Titular salvo que éste comunique su negativa a aceptar las nuevas condiciones con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor y por el mismo medio que le fueron notificadas.
- 15.4.** En caso de no aceptación de las nuevas condiciones, el Titular Consumidor o Microempresa, tendrá derecho a resolver el contrato marco sin coste alguno y con efecto a partir de cualquier momento anterior a la fecha en que se habría aplicado la modificación. En caso de no aceptación por un Titular que no tuviere tal condición, el objeto se mantendrá por un plazo de catorce (14) días hábiles bancarios, al objeto de finalizar los servicios y proceder a la liquidación de importes adeudados a PAYMATICO, si esto ocurriera, durante dicho plazo resultarán de aplicación las condiciones pactadas con anterioridad a las correspondientes modificaciones.

## 16. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

- 16.1.** Este Contrato y los productos y/o servicios que Usted suscriba a través de este, están sujetos a la legislación española.
- 16.2.** En caso de que surjan controversias, divergencias o reclamaciones entre las Partes que se deriven o estén relacionadas con el presente Contrato o con el cumplimiento de este, las Partes acuerdan someterse expresamente, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid (España).
- 16.3.** Principales normas que se aplican a este Contrato, sin perjuicio de otras que puedan sustituirlas o complementarlas:
- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
  - Circular de transparencia 5/2012 de 27 de junio del Banco de España, a entidades de crédito y Proveedores de Servicios de Pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, que desarrolla la Orden EHA 2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
  - Ley 22/2007 de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y la normativa correspondiente a Productos y Servicios Financieros. Esta Ley no será aplicable a las personas que no ostenten la condición de Consumidor.

## 17. NORMATIVA PCI-DSS

- 17.1.** A continuación, se detalla la normativa específica para el tratamiento de datos de tarjeta en las Operaciones de Pago.
- 17.2.** El Titular declara conocer el estándar de seguridad **PCI-DSS** sobre la protección de datos de tarjetas y se obliga a cumplirlo fielmente, según establezcan en cada momento los programas de seguridad del PCI SSC (Payment Card Industry Security Standards Council), que agrupa a las grandes marcas de tarjetas (Visa, MasterCard, American Express, Discover y JCB) normativa que se encuentra actualizada en [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).
- 17.3.** El Titular es conocedor de que dicha normativa es aplicable al objeto del presente contrato, generando así una serie de obligaciones a cumplir por su parte, así como la obligación de adaptarse a las exigencias y normativa de cualquier modificación o evolución que pudiese dictar la autoridad competente respecto a dicha norma. Según el requerimiento 12.10 de la normativa "Implementar un plan de respuesta a incidentes", se requiere que los equipos de respuesta a incidentes entre el Titular y PAYMATICO trabajen de forma conjunta. Ello implica la necesidad de comunicación bidireccional entre los equipos, siendo necesario tener en cuenta en el plan los tiempos de respuesta adicionales de cada comunicación.
- 17.4.** PAYMATICO se compromete a:
- Actuar con la diligencia debida y dentro de los parámetros de la buena fe.
  - A facilitar los medios a su alcance para ofrecer un servicio óptimo para que éste pueda desarrollarse adecuadamente durante las 24 horas del día los 7 días de la semana, de forma segura, eficiente y eficaz.
  - Para la realización de las tareas de mantenimiento y gestión de incidencias, se solicitará por escrito el consentimiento del Titular para acceder a dicha información.
  - A informar al Titular de todos aquellos cambios y modificaciones, ya sean de software o hardware, que puedan afectar al correcto funcionamiento de los servicios contratados.
- 17.5.** PAYMATICO garantiza que en caso de incidente de seguridad que afecte al servicio prestado al Titular, se notificará en un periodo de 72 horas del incidente de seguridad y las medidas que PAYMATICO ha realizado o está llevando a cabo para solventar dicho incidente. Asimismo, PAYMATICO del servicio está obligado a facilitar información y registros, en caso de ser necesaria la realización de investigaciones forenses.
- 17.6.** PAYMATICO garantiza que, a partir de la fecha de vigencia del presente Contrato, ha cumplido con todos los requisitos de PCI-DSS que aplican a los servicios prestados al Titular y ha realizado los pasos necesarios para validar su conformidad y cumplimiento con PCI DSS.
- 17.7.** El Titular se reserva el derecho a auditar de forma periódica a PAYMATICO. PAYMATICO ayudará de forma razonable al Titular en el cumplimiento de sus requisitos de auditoría tal y como se establece en este contrato. Asimismo, permitirá el acceso a registros e informes, a fin de posibilitar la realización de auditorías de las operaciones que realice PAYMATICO. Las auditorías las podrá realizar directamente el Titular o bien solicitar a un tercero, aceptado por ambas partes, que actúe como auditor, siempre que éste haya firmado un contrato de confidencialidad. Las auditorías se limitarán a la verificación de:
- Ejecución de los servicios contratados
  - La utilización de los procedimientos adecuados para controlar los recursos proporcionados por PAYMATICO;
  - La adecuación de la prestación de servicios a los niveles de servicio establecidos;
  - El cumplimiento, por parte del prestador de servicios de la normativa de seguridad del Titular, así como cualquier otra medida de seguridad establecida en un futuro para el Titular a fin de asegurar los activos de la información gestionados.
- 17.8.** El Titular se obliga a almacenar únicamente la información de pago con tarjeta necesaria para el negocio, durante el tiempo estrictamente necesario aplicando las medidas de seguridad adecuadas para su protección, y transcurrido el mismo, proceder al borrado seguro de la información. El Titular se compromete a que el periodo de retención de los

datos de tarjetas debe ser el mínimo imprescindible para la prestación de los servicios. Una vez transcurrido ese periodo, se deberá garantizar el borrado seguro de los datos. El periodo de almacenamiento de datos será máximo cinco (5) años.

- 17.9. En el caso en el que se requiera el almacenamiento de los Identificadores Únicos de tarjeta (PAN) se deberá implementar alguno de los procedimientos recogidos en la normativa PCI-DSS (tokenización). El almacenamiento en claro del número completo de tarjeta PAN, así como el almacenamiento del código CVV de tarjeta quedan estrictamente prohibidos.
- 17.10. El Titular comunicará a la entidad cualquier incorporación, cambio o modificación de los modelos de integración inicialmente declarados, así como de cualquier cambio, en particular, del modelo de integración de cualquiera de sus establecimientos, con carácter previo a su realización, al objeto de ser autorizado por la entidad, una vez haya sido adecuada la validación de cumplimiento del estándar PCI-DSS del comercio al nuevo modelo.
- 17.11. El Titular se obliga a informar inmediatamente a la entidad de cualquier acceso no autorizado por parte de terceras personas o empresas a los datos de tarjeta.
- 17.12. El Titular se obliga a no ceder a terceras personas los datos de las tarjetas y de sus titulares, y a no hacer ningún uso de esta información que no sea lo que estipula este contrato.
- 17.13. El Titular se obliga en el marco de su actividad profesional, a lo recogido por la Ley Orgánica 3/ de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales (LOPDGDD) y legislación complementaria, así como a lo que la normativa europea e internacional dicte al respecto.
- 17.14. El Titular se obliga a hacerse cargo de todos los costes de registro, validación y auditorías externas del programa de seguridad PCI-DSS.

## 18. PROTECCIÓN DE DATOS

- 18.1. Los datos personales de cada una de las Partes se tratarán conforme a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 y en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos. Cada una de las Partes será responsable del tratamiento de los datos personales recabados de la otra Parte, figurando su identidad, datos de contacto y representante en el encabezamiento del Contrato. La finalidad del tratamiento es la gestión de la relación contractual, conservándose los datos durante la vigencia del presente Contrato y el tiempo posterior que sea legalmente necesario. Los datos podrán ser comunicados a autoridades con motivo del cumplimiento de la relación contractual o por obligación legal.
- 18.2. Se informa a los interesados de sus derechos a solicitar el acceso a sus datos, su rectificación, cancelación, supresión o limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos. Asimismo, los interesados tendrán derechos a presentar una reclamación gratuita ante la Agencia Española de Protección de Datos cuando consideren que se han vulnerado alguno de sus derechos o se hayan tratado de alguna forma ilegítima.
- 18.3. Los interesados podrán dirigirse a cada uno de los responsables o a su Delegado de Protección de Datos, en caso de que lo tuvieran, contactando a la dirección establecida en el encabezamiento o en el email [dpo@paymatico.com](mailto:dpo@paymatico.com).
- 18.4. En el caso de que en ejecución del presente Contrato alguna de las Partes prestase algún servicio a la otra que implicase el acceso a datos de carácter personal, dichas Partes se comprometerán a establecer mediante anexo las condiciones que regirán la prestación del servicio y el correspondiente encargo del tratamiento conforme a lo expuesto en el Reglamento General de Protección de Datos.

## 19. RECLAMACIONES Y QUEJAS

- 19.1. PAYMATICO cuenta con un Servicio de Atención al Cliente al que podrán dirigirse quejas, reclamaciones e incidencias de acuerdo con la normativa aplicable.
- 19.2. Para la resolución de cuantas reclamaciones, quejas o incidencias pueda plantear el Titular, en relación con la interpretación, aplicación, cumplimiento y ejecución de este Contrato, podrá dirigirse al Departamento de Atención al Cliente de PAYMATICO enviando un escrito por cualquiera de estos medios:
  - a) Dirección postal: C/ Marqués de la Ensenada 14, 28004 Madrid, España
  - b) Email: [sac@paymatico.com](mailto:sac@paymatico.com)
  - c) Sitio web: Usted tiene un formulario disponible (para dirigir las quejas y reclamaciones) en la web de Paymatico ([www.paymatico.com](http://www.paymatico.com)), en el apartado Servicio de Atención al Cliente.
- 19.3. PAYMATICO dispondrá del plazo establecido en la Ley Aplicable para resolver las quejas y reclamaciones recibidas, esto es quince (15) Días Hábiles Bancarios desde la recepción de la reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de PAYMATICO, se enviará una respuesta provisional, en la que se indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el Titular recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá el plazo de un (1) mes.
- 19.4. Si Usted no está de acuerdo con la resolución del Servicio de Atención al Cliente de PAYMATICO o no hubiera recibido contestación en el plazo establecido por la normativa aplicable desde la presentación del escrito de reclamación,

podrá dirigirse a al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España (Calle Alcalá 48, 28014 Madrid, España). Para seguir este paso, le recordamos que es imprescindible haber presentado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de PAYMATICO.

## 20. PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

**20.1.** De conformidad con la Normativa sobre Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo PAYMATICO establecerá normas de actuación y sistemas de control a fin de evitar que sus servicios sean utilizados para el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo adoptando cuantas medidas considere oportunas a tal fin. PAYMATICO identificará y comprobará, mediante documentos fehacientes, la identidad de cuantas personas físicas o jurídicas pretendan establecer relaciones de negocio con la entidad y realizará periódicamente procesos de revisión con objeto de asegurar que los documentos, datos e informaciones obtenidos se mantengan actualizados y se encuentren vigentes. Recabará asimismo de sus clientes la información pertinente para conocer la naturaleza de su actividad profesional o empresarial y adoptará medidas dirigidas a comprobar razonablemente la veracidad de dicha información. PAYMATICO, de conformidad con lo recogido en la normativa vigente, aplicará medidas de seguimiento continuo a la relación de negocios, incluido el escrutinio de las operaciones efectuadas a fin de garantizar que coincidan con el conocimiento del cliente y de su perfil empresarial y de riesgo. Adicionalmente a lo anterior, PAYMATICO aplicará la diligencia debida en la ejecución de operaciones. A modo enunciativo no limitativo, podría bloquear y devolver operaciones, abstenerse de ejecutarlas e incluso proceder al cierre de relaciones y cancelación de contratos cuando así lo considere oportuno a fin de evitar que sus servicios sean utilizados para actividades de carácter ilícito.

**20.2.** Le informamos que, de acuerdo con lo establecido en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, Paymatico debe comunicar y actualizar mensualmente el Fichero de Titularidades Financieras (FTF) respecto de los titulares reales, personas físicas, jurídicas o autorizados con las que mantenga cuentas abiertas.

## 21. CONFIDENCIALIDAD

**21.1.** Ambas partes durante la vigencia del contrato de prestación de servicios de pago pueden recibir de la contraparte información confidencial o disponer de acceso o potencial acceso a la misma.

**21.2.** En este sentido, se considera por información confidencial, toda la información relativa a procesos de negocio, planes de marketing, planes estratégicos, clientes, proveedores know-how, métodos, análisis funcionales, código fuente, estudios de mercado, estadísticas, datos financieros, análisis de viabilidad, especificaciones técnicas, formulas, diseños, estudios, aquella afectada por la normativa sobre protección de datos y toda aquella información sobre la que no se haya autorizado su libre uso y difusión.

**21.3.** PAYMATICO solo hará uso de la información facilitada por el Titular en el ámbito de los servicios de pago por él prestados. En este sentido, el PAYMATICO se compromete a guardar el deber de secreto y mantener la confidencialidad de la información cedida, trasladando este deber a todas aquellas personas (empleados, personal subcontratado, etc.) o entidades que dispongan de acceso a esta información en el desarrollo de sus funciones y obligaciones en relación con los servicios prestados al Titular.

**21.4.** Las personas o entidades citadas en el párrafo anterior y que tengan acceso a información confidencial del Titular en el marco de la prestación del servicio, no disponen de permiso para reproducir, modificar, publicar o difundir o comunicar a terceros dicha información sin previa autorización expresa del Titular.

**21.5.** A su vez, PAYMATICO se compromete a aplicar tanto las medidas de seguridad exigibles por la legislación vigente, como las medidas de seguridad que aplicaría respecto a su propia información confidencial.

**21.6.** Sin perjuicio de lo antedicho, ambas partes aceptan las siguientes exclusiones relativas al mantenimiento de la confidencialidad:

- 1) Cuando la información sea accesible a través de medios públicos en el momento de su cesión.
- 2) Cuando la información sea conocida por PAYMATICO previo a la suscripción del este acuerdo, siempre y cuando no esté sujeta a la obligación de preservar su confidencialidad.
- 3) Si la legislación vigente o un requerimiento judicial exige su difusión.

**21.7.** En caso de que se produjese cualquier revelación, difusión o utilización de la información facilitada por una parte a la otra y que tenga la consideración de confidencial sin previo consentimiento de la parte afectada, esta última quedará facultada para exigir la correspondiente indemnización por daños y perjuicios que fuera preceptiva, siendo aplicable incluso una vez finalizada la relación contractual.

**21.8.** Ambas partes se informan respectivamente de que los datos de carácter personal intercambiados en el marco de la relación contractual serán incluidos en los registros internos de actividades de tratamiento de los que cada una de ellas es responsable, siendo la finalidad de estos tratamientos el soporte en el desarrollo de las tareas en el ámbito de la prestación del servicio. Adicionalmente, ambas partes se obligan a garantizar, el cumplimiento de la normativa aplicable a la protección de datos de carácter personal, en concreto la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

21.9. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación contractual y/o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales.

## 22. RELACIÓN CON TERCEROS

22.1. En aras de una actuación transparente y diligente PAYMATICO pone a disposición de sus clientes una relación de los proveedores con los que mantiene relación y que le prestan servicios de distinta índole. La relación actualizada de proveedores de PAYMATICO puede ser consultada en el siguiente enlace: [www.paymatico.com/legal/proveedores](http://www.paymatico.com/legal/proveedores).

22.2. Con el fin de dar cumplimiento a las normativas de los esquemas y sistemas de pago, el titular autoriza expresamente a Paymatico a realizar cualquier gestión, incluyendo sin limitación: la firma, ejecución y finalización del acuerdo de comercio con el adquirente designado por Paymatico en cualquier momento para perfeccionar el presente contrato y en nombre del Titular: a) registrar el comercio con el adquirente, b) realizar todos los actos y procedimientos en materia de onboarding y diligencia debida de cliente (KYC) y c) compartir con los esquemas y sistemas de pago cualquier tipo de información o documentación del Titular gestionada por Paymatico.

## 23. GLOSARIO DE TÉRMINOS

23.1. Los términos resaltados tendrán el siguiente significado (en singular y en plural):

23.2. **"Adeudo o Recibo Domiciliado"**: servicio de pago destinado a efectuar un cargo en la cuenta de pago del ordenante, en el que la operación de pago es iniciada por el beneficiario sobre la base del consentimiento dado por el ordenante al beneficiario (mandato) al proveedor de servicios de pago del beneficiario o al proveedor de servicios de pago del propio ordenante. El servicio se realiza bajo las especificaciones del esquema SEPA Direct Debit (SDD).

23.3. **"Aplicación"**: cualquier plataforma tecnológica, interfaz de programación (API), sitio web o sistema de software/hardware ofrecido por PAYMATICO a sus clientes para la gestión de los servicios y las operaciones de pago.

23.4. **"Autorizado"**: cualquier usuario que utiliza los servicios de PAYMATICO operando los Instrumentos de Pago del Titular que ha cedido el consentimiento expreso a dicho usuario autorizado.

23.5. **"Beneficiario"**: persona física o jurídica destinatario de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.

23.6. **"Código de Cuenta Cliente (CCC)"**: identificador único que PAYMATICO asigna internamente a una cuenta de un Titular.

23.7. **"Código de Identificador Bancario (BIC)"**: identificador SWIFT de entidad.

23.8. **"Condiciones Generales"**: son los términos y condiciones generales que regulan los derechos y obligaciones entre el Titular y la Entidad aplicables a todos los productos y/o servicios de PAYMATICO.

23.9. **"Condiciones Particulares"**: son los términos y condiciones particulares que las partes puedan acordar en cada momento de forma adicional a las condiciones generales recogidas en el contrato marco.

23.10. **"Contrato"**: el contrato marco de servicios de pago y sus anexos que contendrá los términos y condiciones generales que rigen la relación jurídica entre PAYMATICO y el Titular, así como las condiciones particulares, en su caso.

23.11. **"Consumidor"**: persona física que, en los contratos de servicios de pago actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional.

23.12. **"Cuenta de Pago"**: una cuenta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago que sea utilizada para la ejecución de operaciones de pago, de conformidad con el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y el Real Decreto 736/2019 de 24 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.

23.13. **"Cuenta de Garantía"**: cuenta donde quedan retenidos ciertos fondos de la actividad del Titular para hacer frente a posibles descubiertos o devoluciones de operaciones.

23.14. **"Datos Personales"**: cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables que sea considerada como tal por la normativa aplicable.

23.15. **"Día Hábil Bancario"**: cualquier día laborable en Madrid para las entidades operante en el sector financiero.

23.16. **"Fuerza Mayor"**: se interpretará con arreglo a la definición del artículo 1.105 del Real Decreto, de 24 de julio de 1889, por el que se publica el Código Civil español.

23.17. **"Identificador Único"**: combinación de letras, números o signos generados por PAYMATICO a fin de identificar de forma inequívoca una operación, una cuenta de pago o un instrumento de pago.

23.18. **"Instrumento de Pago"**: cualquier dispositivo personalizado o conjunto de procedimientos acordados entre el usuario de servicios de pago y el proveedor de servicios de pago y utilizados para iniciar una orden de pago.

- 23.19. “Ley Aplicable”:** son las normas imperativas, españolas o extranjeras, o resoluciones emitidas por una autoridad administrativa, judicial o arbitral de obligado cumplimiento e integrantes del ordenamiento jurídico.
- 23.20. “Microempresa”:** empresa, considerando como tal tanto a las personas físicas que realizan una actividad profesional o empresarial como a las personas jurídicas, que, en la fecha de celebración del contrato de servicios de pago ocupa a menos de diez personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los dos millones de euros.
- 23.21. “Número de Cuenta Bancaria Internacional (IBAN)”:** numeración de cuenta que permite la interoperabilidad de una cuenta de cliente con las cuentas del sistema bancario internacional.
- 23.22. “Operación de Pago”:** acción, iniciada por el ordenante o por el beneficiario, consistente en situar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre ambos.
- 23.23. “Orden de Pago”:** toda instrucción cursada por un ordenante o beneficiario a su proveedor de servicios de pago por la que se solicite la ejecución de una operación de pago.
- 23.24. “Orden ECE/1263/2019”:** la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- 23.25. “Ordenante”:** persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, en el caso de que no exista una cuenta de pago, la persona física o jurídica que dicta una orden de pago.
- 23.26. “PAN”:** es el número de tarjeta (Personal Account Number) que aparece en las tarjetas de pago, ya sean de crédito, débito, virtuales o prepago. Habitualmente consta de 16 dígitos.
- 23.27. “PBC/FT”:** prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, de conformidad con la Ley Aplicable.
- 23.28. “PCI-DSS”:** es el estándar de seguridad de datos para la industria de tarjeta de pago que fue desarrollado por un comité conformado por las compañías de tarjetas más importantes, comité denominado PCI SSC (Payment Card Industry Security Standards Council) como una guía que ayude a las organizaciones que procesan, almacenan y/o transmiten datos de tarjetahabientes (o titulares de tarjeta), a asegurar dichos datos, con el fin de evitar los fraudes que involucran tarjetas de pago débito y crédito.
- 23.29. “Proveedor de Servicios de Agregación de Cuentas”:** el proveedor de servicios de pago que ejerce a título profesional las actividades de servicios de agregación de cuentas.
- 23.30. “Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos”:** el proveedor de servicios de pago que ejerce a título profesional las actividades de servicios de iniciación de pagos.
- 23.31. “Real Decreto-ley 19/2018”:** Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- 23.32. “RGPD”:** Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).
- 23.33. “SEPA”:** zona única de pagos en euros, en la que se pueden ejecutar pagos en dicha moneda, con las mismas condiciones básicas, derechos y obligaciones, y ello con independencia de su ubicación y de que esos pagos impliquen o no procesos transfronterizos.
- 23.34. “Servicios de Pago”:** son los servicios de pago y otros servicios auxiliares, según se definen en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera objeto del presente contrato, que preste PAYMATICO en cada momento.
- 23.35. “Tarifa General de Servicios”:** tarifas y comisiones aplicables a los servicios prestados por PAYMATICO en ausencia de Condiciones Particulares y que se encuentra disponible para su consulta en la página web de PAYMATICO.
- 23.36. “Titular” o “Usted”:** el cliente que contrata un producto y/o servicio con PAYMATICO.
- 23.37. “TPV”:** son las siglas correspondientes a Terminal Punto de Venta. Se trata de sistemas informáticos (virtual) o electrónicos (presencial) que gestionan los procesos de pago, generalmente a través de tarjetas, mediante una interfaz accesible para los vendedores y compradores.
- 23.38. “Transferencia”:** servicio de pago destinado a efectuar un movimiento de fondos desde la cuenta de pago del ordenante hasta la cuenta de pago del beneficiario. El servicio se realiza bajo las especificaciones del esquema SEPA Credit Transfer (SCT) o SWIFT para las transferencias internacionales.
- 23.39. “Usuario” o “Usuario del Servicio de Pago”:** cualquier persona física o jurídica que haga uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, como beneficiario o ambos.