



Correos
prepago

GUÍA DE USUARIO

Tarjeta Correos Prepago para Ayudas Sociales de Administraciones Públicas

INSTRUCCIONES DE USO, TÉRMINOS Y CONDICIONES

28 de Abril de 2020



Mastercard y el símbolo de aceptación de la marca Mastercard son marcas registradas de Mastercard International Incorporated. La tarjeta Correos Prepago Mastercard® está emitida por Prepaid Financial Services Limited conforme a una licencia de Mastercard® International Incorporated. Prepaid Financial Services Limited está regulada y autorizada por Financial Conduct Authority según la regulación "Electronic Money Regulations 2011" para la emisión de dinero electrónico y prestación de Servicios de Pago, con número de registro 900036 y domicilio social: 5th Floor, Langham House, 302308 Regent Street, London, W1B 3AT. Company Registration number: 06337638.

Índice

Modo de empleo

Palabras clave Autenticación

Términos y Condiciones 2020

1. Definiciones e Interpretación
2. Información de contacto y regulatoria
3. Tipo de Servicio, Elegibilidad y Acceso a la Cuenta
4. Requisitos de Identificación/ KYC
5. Límites del Servicio
6. Uso de los Servicios de Pago
7. Condiciones de Uso en Ciertos Comercios
8. Gestionar y proteger su Cuenta
9. Verificación de identidad
10. Vencimiento y Redención
11. Cierre o suspensión de su Cuenta y/o Procesamiento de Transacciones
12. Pérdida o Robo de su Tarjeta o Apropiación indebida de su Cuenta
13. Responsabilidad por transacciones no autorizadas o ejecutadas de forma incorrecta
14. Responsabilidad General:
15. Resolución de conflictos:
16. Sus Datos personales:
17. Modificación de los Términos y Condiciones:
18. Disposiciones varias:
19. Protección de Fondos
20. Ley y Jurisdicción:
21. Tabla de Límites y Comisiones:

MODO DE EMPLEO

La "Tarjeta Correos Prepago Mastercard para Ayudas Sociales de Administraciones Públicas" (Tarjeta) permitirá gestionar los gastos para lo que ha sido asignada de manera segura y controlada en todo momento.

A diferencia de una tarjeta de débito o crédito, con la tarjeta prepago sólo se podrá gastar el dinero previamente cargado en la misma, a través de los canales habilitados al efecto.

No tiene vinculación con una cuenta corriente y no requiere de comprobación de crédito del cliente para obtenerla.

La Tarjeta puede ser usada en cualquier comercio en el que acepten Mastercard. Usted será responsable de asegurarse de que las compras hechas con la tarjeta sean correctas y precisas, de acuerdo con el Mandato suscrito por usted con el Mandatario.

Los importes de todas las compras con su tarjeta serán descontados inmediatamente del saldo de su Tarjeta. Si intenta gastar más del saldo de su Tarjeta, la transacción será rechazada.

No se podrá extraer dinero de los cajeros automáticos ni en las oficinas de Correos.

No se podrá traspasar dinero de una tarjeta a otra de Correos Prepago que esté en su poder.

Dispondrá de un portal de acceso que permitirá consultar el PIN, saldos y movimientos.

La Tarjeta solo podrá ser recargada con dinero por parte de las entidades públicas (Mandantes), quienes serán las responsables de llevar a cabo el proceso KYC de los Mandatarios, no admitiendo las recargas particulares por parte del Mandatario.

SIGA LOS SIGUIENTE PASOS PARA COMENZAR A DISFRUTAR DE SU TARJETA:

- 1. Regístrese en vida.correosprepago.es , siguiendo las instrucciones que el mandante le ha comunicado**
- 2. Del mismo modo, siguiendo las instrucciones, ACTIVE su tarjeta y obtenga su número PIN enviando un SMS con la palabra PIN, un espacio y los 8 últimos números de la tarjeta recibida al número (+34) 911060136 (Ejemplo: PIN 12345678) . Recibirá un SMS con el PIN de la tarjeta.**

ATENCIÓN: Recuerde que el número de teléfono móvil con el cual ha activado su tarjeta será el asociado a su Tarjeta Correos Prepago. La utilización de SMS para gestionar su Tarjeta solo será posible desde este número de teléfono. El número de teléfono asociado a su Tarjeta puede ser modificado notificándolo a su mandante en primer lugar, para posteriormente modificarlo llamando al Servicio de Atención al Cliente de Correos Prepago Administraciones Públicas en el número (+34) 900 400 004. Su tarjeta Correos Prepago AAPP será activada una vez haya recibido su código PIN por SMS.

Este código PIN es necesario para realizar cualquier operación de pago o de reintegro excepto operaciones "contactless" por importe inferior a 20 €, importe que, por medidas excepcionales, puede ser modificado de forma temporal.

Es responsabilidad del titular asegurarse de utilizar la tarjeta y su código PIN de forma segura. No guarde su PIN junto a su tarjeta. Evite el acceso como la visualización del mismo por parte de terceros y proteja el acceso a su móvil mediante el uso de contraseñas.

- 3. REALIZAR PAGOS A TRAVES DE INTERNET CON TOTAL SEGURIDAD**, ya que la Tarjeta no está vinculada a su cuenta bancaria con lo que minimiza el riesgo de fraude.

CORREOS PREPAGO Mastercard®

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Estos términos y condiciones (el "Acuerdo") rigen el uso de los Servicios de Pago definidos en la Cláusula 1 proporcionados por Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302308 Regent Street, London, W1B 3AT cuyos datos se recogen en la Cláusula 2 ("nosotros", "nuestro"), a cualquier persona cuya solicitud sea aprobada ("Cliente", "usted", "suyo"). Las palabras que comienzan con una letra mayúscula tiene el significado que se les atribuye bien cuando aparezcan por primera vez en este Acuerdo o bien en la Cláusula 1. Este Acuerdo incluye los términos de nuestra "Política de Privacidad".

Mediante activación de su Tarjeta, usted reconoce que ha leído y comprendido los términos de este Acuerdo (cuya copia puede descargarse y almacenar en cualquier momento). Este Acuerdo entrará en vigor en este momento y se extenderá hasta su vencimiento conforme a la Cláusula 10 o se resolverá de conformidad con la Cláusula 11. Nos reservamos el derecho a modificar este Acuerdo con un preaviso de 2 meses en cumplimiento de la Cláusula 17. De hacerlo, usted podrá resolver este Acuerdo de forma inmediata y sin cargo antes de la entrada en vigor de los cambios propuestos, de lo contrario, una vez venza dicho plazo de 2 meses se considerará que estos cambios han sido aceptados. En cualquier caso, usted acepta las variaciones de los Tipos de Cambio que podrán aplicarse inmediatamente así como el tipo ofrecido por el Servicio de Pago en el momento de la Transacción en cuestión. Por favor, lea atentamente también las condiciones de reembolso incluyendo cualquier cargo por cualquier reembolso recogido en la Cláusula 11 antes de activar su Tarjeta.

Nos comunicaremos con usted en español (el idioma en el que se ha firmado este Acuerdo con usted a la hora de registrar su Cuenta). La información clave relacionada con sus Transacciones se le enviará a la dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado y/o que aparezca en su Cuenta. Usted podrá acceder, descargar e imprimir esta información en cualquier momento accediendo a su Cuenta. Además, usted acepta el envío de notificaciones o cualquier otra información en cualquier momento a través de su Cuenta, mediante el correo electrónico que nos proporcionó, por correo postal a su dirección física, por teléfono o por mensaje de texto. Las notificaciones enviadas por correo electrónico o mensajes de texto se considerarán entregadas 24 horas después del envío del correo electrónico salvo que el remitente reciba una notificación de que el correo electrónico no es válido. Las notificaciones enviadas por correo certificado se considerarán recibidas tres días después de la fecha del envío. Usted podrá ponerse en contacto con nosotros según se especifica en la Cláusula 2.

Usted podrá solicitar una copia de cualquier solicitud de divulgación (incluyendo este Acuerdo) por nuestra parte a través de los datos de contacto proporcionados en la Cláusula 2 y se lo haremos llegar en un formato que le permita guardarla de manera accesible para su futura referencia por un periodo de tiempo apropiado con fines informativos y que permita la reproducción sin alteraciones de la información almacenada a través, por ejemplo, de nuestra página web, su Cuenta o por email.

1. Definiciones e interpretación

Si en este documento empleamos palabras que comienzan con mayúsculas, significa que dicha palabra ha sido definida en este apartado de "Definiciones e Interpretación".

"Comercio" – Se entiende como el minorista o cualquier otra persona que acepte el dinero electrónico para el pago por la venta de bienes y servicios.

"Contrato" o "Acuerdo" – En el ámbito de este documento, son los presentes Términos y Condiciones y cualquier anexo o listas adicionales.

"Cuenta o ewallet" – Una cuenta de datos o monedero que se encuentra en nuestro sistema en la que registramos el saldo disponible, los datos de la Transacción y cualquier otra información en cada momento.

"Cuenta de fondos del cliente" – La cuenta bancaria segregada en donde tenemos los fondos correspondientes a su Saldo Disponible de acuerdo con las disposiciones de garantía de la Normativa de Dinero Electrónico de 2011.

"Día hábil" – Significa cualquier día a excepción de sábados, domingos o un día festivo oficial o bancario dentro de la zona única de pagos en Euros (SEPA).

"Día Laborable" De Lunes a Viernes desde las 09:00am hasta las 17:00pm GMT sin incluir días festivos y fiestas nacionales en España.

"Dinero Electrónico" – Se entiende como el valor monetario almacenado en soporte electrónico (incluyendo los medios magnéticos), representado por un crédito exigible a su emisor, que se emite tras la recepción de fondos con el fin de efectuar operaciones de pago y es aceptado por personas distintas del emisor del dinero electrónico.

"Due Diligence del Cliente" o "Diligencia debida del Cliente" – El proceso que llevamos a cabo para verificar la identidad de nuestros Clientes.

"Entidad emisora de tarjetas" – Significa el propietario del sistema de las tarjetas y que las emite, Prepaid Financial Services, LTD (PFS) bajo licencia de Mastercard International Incorporated (Mastercard).

"Espacio Económico Europeo" Se refiere a los estados miembros de la Unión Europea ("UE") así como a Islandia, Liechtenstein y Noruega.

"Esquema de pagos" El operador del régimen de pagos conforme al que se emite cada Tarjeta.

"Fecha de Caducidad" o "Fecha de Vencimiento" – Es la fecha que se indica en su tarjeta y en la que la Tarjeta dejará de funcionar.

"Know Your Customer" o "KYC" – El proceso que tenemos que llevar a cabo para identificar la identidad de un Ciudadano.

"Mandato" – Un mandato es un contrato consensual, especial (no general) y de tracto sucesivo a través del cual una de las partes (el mandante) confía su gestión a la otra parte (el mandatario). El mandatario, por lo tanto, toma a su cargo los asuntos por cuenta del mandante.

"Mandante" o Poderdante – En lo que se refiere a estos Términos y Condiciones, el Mandante es el Organismo o Entidad Públicos, que habiendo suscrito un convenio o contrato con Correos para la Tarjeta Correos Prepago de Administraciones Públicas o de Empresa, aprobará y autorizará el uso de determinadas tarjetas cargadas con fondos depositados por el mandante en el ámbito de su

actuación, que confiará a través de un mandato a determinadas personas físicas (los mandatarios) para determinados fines establecidos por el Mandante.

“Mandatario” o Apoderado – En el ámbito de estos Términos y Condiciones, el Mandatario es toda persona física que recibe y acepta gestionar un trabajo o la prestación de un servicio específico que le es asignado (el mandato), en nombre del Organismo, Entidad Pública o cualquier otra Persona Jurídica (el mandante) que ha suscrito un convenio o contrato con Correos para la Tarjeta Prepago de Administraciones Públicas o de Empresa. . Si el mandatario o apoderado no realizase la prestación del servicio descrita en el mandato según juicio del mandante, y bajo consideración única del mismo, podrá cancelar dicho acuerdo de Mandato sin previo aviso al mandatario, llegando a bloquear el uso de la tarjeta de Correos Prepago o incluso retirando los fondos que hubiesen sido depositados de forma previa sin que el Mandatario o Apoderado pudiese disponer de los mismos ni exigir en ninguna forma su posterior devolución en forma de Tarjeta u otro medio de pago alternativo. El contrato de Mandato entre el Poderdante y el Apoderado podrá estar recogido en documento diferente al que el Mandatario reciba del Mandante con el instrumento de pago (tarjeta prepago de Correos). El Mandatario es asimismo la persona que acepta los presentes Términos y Condiciones.

“Nosotros”, “nos” o “nuestro” – Hace referencia a Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. SME (Correos).

“Pago” – Se refiere al pago de bienes y servicios realizados mediante el uso de la Tarjeta.

“Persona” – significa personas naturales y/o empresas (independientemente de si se trata de una sociedad inscrita en el Registro Mercantil) y los representantes autorizados por esta persona, así como sus sucesores y representantes legalmente autorizados.

“RGPD” – Hace referencia al Reglamento (EU) 2016/679, Reglamento general de protección de datos.

“Saldo Disponible” La cantidad de dinero electrónico emitido por nosotros no gastado aún por usted.

“Servicios de Pago” Se refiere a los servicios proporcionados por parte de PFS bajo este Acuerdo, incluyendo la emisión de Tarjetas y Cuentas y excluyendo Transacciones.

“Tabla de Comisiones y Límites” – Tabla que figura al final del presente documento.

“Tarjeta” – Tarjeta prepago Mastercard emitida por PFS y vinculada a usted que puede usar para gastar su Saldo Disponible allí donde se muestre la marca de aceptación de Mastercard.

“Tarjeta SDD” - Tarjeta de Prepago Estándar de Debida Diligencia/Tarjetas de Prepago Emitidas al Instante.

“Tipo de Cambio Aplicable” El tipo de cambio disponible en la Web de PFS: <https://prepaidfinancialservices.com/en/exchangerates>.

“Usted” o “su” – significa la persona que acepta los presentes Términos y Condiciones.

2. Información de contacto y regulatoria

2.1. Su Tarjeta o Cuenta puede gestionarse online a través de la página web vida.correosprepago.es o llamando al teléfono (+34) 900.400.004.

Para informar de la pérdida o robo de su Tarjeta, por favor, comuníquese a su mandante y entonces contacte por teléfono al (+34) 900.400.004. Tiene usted el derecho a recibir estos Términos y Condiciones, bajo petición, de forma gratuita en cualquier momento de esta relación contractual. También podrá consultar la última versión de los Términos y Condiciones en la página web vida.correosprepago.es

2.2. El emisor de su Tarjeta Correos Prepago Mastercard y proveedor de los Servicios de Pago es Prepaid Financial Services Limited (PFS). PFS es una sociedad registrada en Inglaterra y Gales cuyo número de registro es el 6337638 y con sede social en 5th Floor, Langham House, 302308 Regent Street, London, W1B 3AT.

2.3. PFS está autorizado y regulado como un emisor de dinero electrónico por la Autoridad de Conducta Financiera con número de registro 900036. Los detalles de la licencia de autorización de PFS por parte de la Autoridad de Conducta Financiera están disponible en el registro público en: https://register.fca.org.uk/ShPo_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM. 2.4. PFS se encuentra debidamente registrada en el Banco de España. Los detalles del registro pueden consultarse a través de la siguiente dirección web: [http://app.bde.es/ren/app/Search?](http://app.bde.es/ren/app/Search?CFG=ConsultaDetalleEntidadCon.xml&TipoFormato=XSL&Paginate=OPEN&CODBE=6708&DONDE=11&RADIO=0&VDETALLE=S)

CFG=ConsultaDetalleEntidadCon.xml&TipoFormato

=XSL&Paginate=OPEN&CODBE=6708&DONDE=11&RADIO=0&VDETALLE=S

2.5. Prepaid Financial Services Limited actúa como el emisor del programa.

2.6. La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E es el gestor del programa. La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E está registrado en Calle Vía Dublín nº 7 (Campo de las Naciones) 28070 Madrid (España), CIF número A83052407, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo16.665, Libro 0, Folio 20, Sección 8, Hoja M284323, Inscripción 1ª.

2.7. Prepaid Financial Services Limited tiene licencia como miembro principal del Programa Mastercard. Mastercard es una marca registrada de Mastercard International Incorporated.

3. Tipo de Servicio, Elegibilidad y Acceso a la Cuenta

3.1. Su Tarjeta no es una tarjeta de crédito ni está emitida por un banco. Independientemente del tipo de Tarjeta(s) que tenga, usted contará únicamente con una Cuenta en la que tendrá su Saldo Disponible.

3.2. Este contrato también contiene notificaciones e información importante que puede afectar a sus derechos y a su capacidad para recuperar su dinero. Al activar su cuenta, se considerará que ha aceptado y entendido todos los términos y condiciones establecidos en este Contrato y que se compromete a cumplir los mismos mediante la utilización de la tarjeta o la indicación de su aceptación.

3.3. Cualquier Transacción de su Tarjeta en una moneda distinta de aquella en la que se denomina su Tarjeta, requerirá una conversión de divisas empleando el Tipo de Cambio Aplicable. El cambio de divisa variará ocasionalmente y está disponible en la página web de PFS <https://prepaidfinancialservices.com/en/exchangerates>.

3.4. El Saldo Disponible de su Tarjeta y/o Cuenta no generará intereses o rendimiento económico.

3.5. Los Servicios de Pago son servicios de pago prepago y no son ni un producto crediticio, ni un producto bancario y por tanto usted deberá asegurarse de que tiene suficiente Saldo Disponible en cada momento para abonar sus Transacciones y Cargos Aplicables (incluyendo el IVA y cualquier otro impuesto, comisión o cargo pertinente). Si por cualquier motivo, se procesara una Transacción y la cantidad de la misma excediera el Saldo Disponible, usted deberá abonarnos la cantidad

correspondiente a dicho exceso inmediatamente y nosotros estaremos facultados para bloquear cualquier Transacción posterior o ya existente.

3.6. Este Acuerdo no le otorga ningún derecho sobre los Sistemas, Programas o Regímenes de Tarjetas, sus filiales o cualquier tercero.

3.7. Únicamente las personas mayores de 18 años tendrán derecho a registrarse para recibir los Servicios de Pago.

3.8. Cada vez que usted intente acceder a su Cuenta, le solicitaremos las Claves de Acceso (tal y como se define en la Cláusula 8). Siempre que las Claves de Acceso sean las correctas, asumiremos que usted es la persona que da las instrucciones y realiza las Transacciones y por tanto usted será el responsable de las mismas salvo en la medida de lo establecido en la Cláusula 8. Podremos rechazar llevar a cabo cualquier instrucción que consideremos: (i) poco clara; (ii) no dada por usted; o (iii) que pueda conllevar un incumplimiento legal o de cualquier otra obligación; o si creemos que el Servicio de Pago está siendo utilizado para fines ilegales.

3.9. Haremos todo lo razonablemente posible para evitar el acceso no autorizado a la Cuenta. Siempre que no haya incumplido otros términos contenidos en la Cláusula 3 o Cláusula 8, aceptaremos la responsabilidad por cualquier pérdida ó daño provocado a su persona que se derive directamente de un acceso no autorizado a la Cuenta de conformidad con las Cláusulas 14 y 15 de este Acuerdo.

3.10. Cuando reciba su tarjeta, deberá activarla mediante SMS para recibir su código PIN, antes de utilizarla. Normalmente, la tarjeta estará lista para ser utilizada de inmediato. Si no activa su tarjeta, cualquier transacción que intente realizar podrá ser denegada.

4. Requisitos de Identificación

4.1. El mandatario deberá tener como mínimo 18 años de edad. Se podrá solicitar al titular las pruebas necesarias para la confirmación y verificación del titular, además de su dirección actual.

5. Límites de Servicio

5.1. Se podrán restringir transacciones por tipo de establecimientos, tipo de Cuenta o de Tarjeta, patrones de uso individual o perfiles de riesgo. Las Tarjetas se emitirán de acuerdo con los límites y condiciones regulatorias acordadas con el mandante. Los límites relativos al uso de las Tarjetas están disponibles en la tabla de "Límites y Comisiones" de la cláusula 21 y en nuestra página web en vida.correospregago.es, dónde siempre se actualizarán. Por motivos relativos a la lucha contra el blanqueo de capitales y fraude, nos reservamos el derecho a cambiar las restricciones de pago específicas (incluyendo aquellas aquí recogidas y publicadas) sin notificación previa y en la medida necesaria para cumplir con las obligaciones regulatorias.

5.2. No seremos responsables del proceso de pago ni de los cargos asociados al banco(s) y/o bancos intermediarios para procesar los pagos que usted nos realice. Cualquier cargo cargado por terceros, no limitado a la recepción, procesamiento o crédito de un pago por su parte será deducido antes de concederle el crédito por el balance restante.

5.3. Usted será responsable de verificar y confirmar los datos de pago y los cargos antes de realizar un pago a nosotros o a su Cuenta.

5.4. PFS abonará los pagos recibidos a su Cuenta al menos una vez al día y antes de que termine el Día Hábil. Las cantidades recibidas tras el plazo límite se procesarán el siguiente Día Hábil y PFS quedará exento de cualquier responsabilidad a este respecto.

5.5. Cuando sea posible, podrá cambiar su PIN en los cajeros automáticos indicados sujeto a un Coste. PFS no será responsable de las restricciones establecidas por los cajeros automáticos a tales efectos.

6. Uso de los Servicios de Pago

6.1. Usted podrá acceder a la información de su Cuenta accediendo a la misma a través de la Web. Aquí usted podrá ver los detalles de sus Transacciones, incluyendo fechas, divisas, cargos y tipos de cambio aplicados. Esta información estará disponible en cualquier momento y podrá almacenarse y reproducirse según sea necesario.

6.2. Usted podrá hacer uso de los Servicios de Pago hasta la cantidad del Saldo Disponible para las Transacciones.

6.3. Si el Saldo Disponible fuera insuficiente para hacer frente a un Pago, algunos Comercios no le permitirán combinar el uso de una Tarjeta y una Cuenta con otros métodos de pago.

6.4. El valor de cada Transacción y el importe de cualquier Cargo o Comisión a abonar por su parte según lo establecido en este Acuerdo se deducirán del Saldo Disponible.

6.5. Una vez autorizada una Transacción, usted no podrá retirar (ni revocar) la correspondiente orden de pago una vez recibida. Se considerará que una Transacción se ha recibido en el momento en el que usted autorice la Transacción de la siguiente manera:

i. Para otras transacciones que sean comunicadas directamente a nosotros, en el momento en el que usted nos pide que completemos la transacción.

6.6. Cuando se acepte una revocación o devolución de un pago autorizado entre nosotros y usted, podremos aplicar un Cargo por la revocación o devolución.

6.7. Con el fin de protegerle a usted y a nosotros de posibles fraudes, los Comercios podrán solicitar una autorización electrónica antes de procesar cualquier pago. Si un Comercio no fuera capaz de obtener una autorización electrónica, éste podrá no proceder a la autorización del Pago.

6.8. Nosotros podremos rechazar la autorización de cualquier uso de los Servicios de Pago que pueda incumplir estos términos y condiciones o si contamos con motivos suficientes para sospechar que usted o un tercero ha cometido o planea cometer un fraude o cualquier uso ilegal o no permitido de los Servicios de Pago.

6.9. Su capacidad de uso o acceso a los Servicios de Pago podrá en ocasiones verse interrumpido por ejemplo, si necesitamos llevar a cabo labores de mantenimiento de nuestro Sistema. Por favor, contacte con Atención al Cliente a través de nuestra Web para informarnos de cualquier problema que pueda estar experimentando en el uso de su Tarjeta o Cuenta y haremos nuestros mejores esfuerzos para resolverlo.

6.11. Usted continuará siendo responsable del uso de los Servicios de Pago al igual que de cualquier Cuota o Cargo en el que incurra siendo considerado el titular de los fondos ya cargados o cargados posteriormente a la Cuenta.

6.14. Salvo que se establezca por ley, nosotros no seremos responsables, siendo usted el único responsable de cumplir y mantener su propia copia de los datos de Cuenta y sus actividades en relación con este Acuerdo. En el momento de la resolución de este Acuerdo por cualquier motivo, nosotros no tendremos obligación alguna de almacenar, guardar, informar o proporcionar de cualquier manera copias de o acceso a, los datos de la Transacción o cualquier registro, documentación o demás información relativa a cualquier Transacción o la Cuenta.

6.15. Usted acuerda hacer uso únicamente de los Servicios de Pago para fines legales y adherirse en todo momento a las leyes, normas y regulaciones aplicables al uso de los Servicios de Pago incluyendo los términos de este Acuerdo.

7. Condiciones de Uso en Ciertos Comercios.

7.1. En algunos casos, nosotros o los Comercios podremos solicitarles que tengan un Saldo Disponible superior a la cantidad de Pago.

7.2. En algunas circunstancias, los Comercios podrán solicitar la verificación de que su Saldo Disponible cubrirá el pago de la cantidad y se realizará un bloqueo del Saldo Disponible por dicha cantidad. En caso de que un Comercio realice un bloqueo en su Cuenta, usted no tendrá acceso a estos fondos hasta que el Comercio complete o libere el Pago y esto podrá llevar hasta 30 días.

7.3. Si usted hace uso de su Tarjeta en una gasolinera automática de acuerdo con la aceptación del Comercio, su Tarjeta puede que tenga que ser autorizada previamente para una cantidad predeterminada en la divisa correspondiente. Si usted no hace uso de la autorización previa en su totalidad o si no cuenta con Saldo Disponible para obtener dicha autorización previa, es posible que la cantidad autorizada previamente se bloquee durante 30 días hasta que vuelva a estar disponible para usted.

7.4. Puede que algunos Comercios no acepten el pago mediante nuestros Servicios de Pago o bien que su tarjeta no pueda ser utilizada en determinados establecimientos por indicación del Poderdante. Será responsabilidad suya la verificación de la política de cada Comercio. Nosotros no asumimos responsabilidad alguna si un Comercio se niega a aceptar el pago mediante nuestros Servicios de Pago.

7.5. Es posible que el Mandante, en función de la ayuda que quiera establecer (ej. alimentación, farmacia, ..) haya solicitado el bloqueo del uso de la tarjeta en determinados sectores de actividad, lo cual se lleva a cabo mediante el bloqueo atendiendo a la lista MCC (Merchant Category Code – Código de Categorización de Comercio) publicada regularmente por Mastercard Europe para España. Nosotros advertimos que las tarjetas estarán bloqueadas en los sectores de actividad que previamente haya solicitado el Mandante. Dichos MCC son de obligatorio cumplimiento por parte de las entidades adquirentes que instalen los Terminales Punto de Venta (TPV) en cada Comercio. No nos hacemos responsables ante el eventual caso de un TPV de un Comercio donde operen una Tarjeta de Correos Prepago para la Administración que tenga un MCC que no le corresponda la categoría de su sector de actividad.

7.6. Con respecto a cualquier conflicto que pueda surgir entre usted y un Comercio, siempre que usted sea capaz de demostrarnos que ha hecho todo lo posible por resolver dicho conflicto con el Comercio, intentaremos ayudarle en la medida en que nos resulte razonablemente posible. Podremos aplicar una comisión por el proceso de devolución tal y como se especifica en el anexo de Límites y Comisiones adjunto a este documento por cualquier tipo de asistencia que le podamos proporcionar en cualquier conflicto. En caso de conflictos imposibles de resolver con el Comercio, en circunstancias en las que la Tarjeta se haya usado para el Pago, usted será responsable del Pago y tendrá que resolverlo directamente con el respectivo Comercio.

8. Gestionar y proteger su Cuenta

8.1 Usted será responsable de salvaguardar el nombre de usuario/teléfono y contraseña de su Cuenta ("Claves de Acceso") y el número de identificación personal de su Tarjeta ("PIN").

No comparta su PIN con nadie. Guarde su PIN en un lugar seguro y separado de su Tarjeta o de cualquier registro que exista de su número de Tarjeta y no se lo proporcione a nadie. Esto incluye:

La Tarjeta Correos Prepago Mastercard está emitida por Prepaid Financial Services Limited bajo licencia de Mastercard International Incorporated. Mastercard y el logotipo de la marca Mastercard son marcas registradas de Mastercard International Incorporated.

- i. Memorizar su PIN tan pronto como lo reciba y destruir el mail o cualquier otra comunicación autorizada empleada para hacérselo saber;
- ii. Nunca escribir su PIN en la Tarjeta ni en nada que normalmente vaya acompañado de su Tarjeta;
- iii. Mantener su PIN siempre en secreto incluyendo no usar el PIN si alguien más está mirando;
- iv. No revelar su PIN a nadie;
- v. El usuario de la Tarjeta(s) tendrá que firmar la banda de la Tarjeta Personalizada según la reciba.

8.2. Si usted olvidase su **PIN** deberá enviar un SMS al (+34) 911060136 con la palabra <PIN> espacio y <**últimos 8 dígitos de su Tarjeta**> para recuperarlo, asumiendo el coste que le cobre su operador de comunicaciones y un coste de PFS según se establece en la tabla de "Límites y Comisiones" de la cláusula 21 y en nuestra página web en vida.correosprepago.es, dónde siempre se actualizarán. Por ejemplo, enviar PIN 12345678 al (+34) 911060136

8.3. Los Servicios de Pago únicamente podrán ser utilizados por usted.

8.4. Usted no deberá darle la Tarjeta a ningún tercero ni permitir que otras personas hagan uso de los Servicios de Pago. Usted deberá guardar la Tarjeta en un lugar seguro.

8.5. La incapacidad para cumplir con las Cláusulas 8.2 y/o 8.5 puede afectar a su capacidad para reclamar los daños recogidos en la Cláusula 14 en caso de que podamos demostrar que usted ha sido intencionadamente incapaz de conservar la información de forma segura o ha actuado de forma fraudulenta, intencionadamente, con un retraso indebido o por negligencia grave. En todas las demás circunstancias, su máxima responsabilidad será aquella recogida en la Cláusula 14.

8.6. Si usted cree que alguien más puede conocer los datos de seguridad de su Cuenta o Tarjeta, deberá ponerse en contacto con nosotros inmediatamente según la Cláusula 12.

8.7. Una vez haya caducado su Tarjeta (vea la Cláusula 10) o si la encontrase tras haber informado de una pérdida o un robo, usted tendrá que destruir su Tarjeta cortándola en dos por la banda magnética.

9. Verificación de identidad

9.1. Si realiza Transacciones por Internet, algunas páginas web solicitan que introduzca su nombre y dirección. En estos casos, usted deberá proporcionar la dirección más reciente que nos haya hecho llegar como dirección de la Cuenta. La dirección de la Cuenta es también la dirección a la que enviaremos la correspondencia.

9.2. Usted deberá notificarnos en un plazo de 7 días cualquier cambio en la dirección de la Cuenta o cualquier otro dato de contacto. Podrá notificarnos esta información contactando con Atención al Cliente que podrá solicitarle que confirme dicha notificación por escrito. Usted será responsable de cualquier pérdida que resulte directamente de cualquier incapacidad de notificarnos dicho cambio como resultado de un retraso indebido, negligencia grave por su parte o fraude. Necesitaremos verificar su nueva dirección de Cuenta y solicitar las correspondientes pruebas por su parte.

9.3. Nos reservamos el derecho a verificar en cualquier momento su identidad y dirección postal (por ejemplo, solicitando los correspondientes documentos originales) para los fines de evitar el fraude y/o el blanqueo de capitales. Además, en el momento de su solicitud o en cualquier momento en el futuro, en relación con su Cuenta, usted nos autoriza a realizar verificaciones electrónicas de su identidad directamente o empleando a terceros.

La Tarjeta Correos Prepago Mastercard está emitida por Prepaid Financial Services Limited bajo licencia de Mastercard International Incorporated. Mastercard y el logotipo de la marca Mastercard son marcas registradas de Mastercard International Incorporated.

10. Vencimiento y Redención.

10.1. Su Tarjeta tiene una Fecha de Caducidad o Vencimiento impresa. Los fondos depositados en su Cuenta no se podrán utilizar después de la Fecha de Vencimiento impresa de la Tarjeta emitida más recientemente; y podrán ser recuperados por el Mandante según haya acordado el Mandante en su Mandato con usted.

10.2. Los Servicios de pago y este contrato terminarán en la Fecha de Vencimiento a menos que solicite, haya solicitado o se haya expedido una Tarjeta de Reemplazo, o a menos que nosotros aceptemos continuar proporcionándole los Servicios de pago después de la Fecha de Vencimiento.

10.3. No podrá utilizar la Tarjeta después de la Fecha de Vencimiento impresa en la Tarjeta.

10.4. Si una Tarjeta caduca antes de que se agote su Saldo disponible, puede ponerse en contacto con el Mandante o con a través de los canales acordados entre el Mandante y Correos que se le comunicarán en la web vida.correosprepago.es

10.5. En el caso de que su Tarjeta se encuentre con un saldo negativo durante más de 30 días, tendremos derecho de bloquear su cuenta y de presentar una solicitud de reclamación de cargos indebidos en su nombre. Si la reclamación de cargos indebidos tiene un resultado positivo, los fondos se depositaran en su Tarjeta o cuenta, pese a que esta permanecerá cerrada.

11. Cierre o suspensión de su Cuenta y/o Procesamiento de Transacciones

11.1. Podremos resolver este Acuerdo y su uso de los Servicios de Pago con una notificación previa de al menos 2 meses.

11.2. El uso de la Tarjeta finaliza en la Fecha de Vencimiento de acuerdo con la Cláusula 10.2.

11.3. Este Acuerdo y el uso por su parte de los Servicios de Pago finalizarán también cuando cese su capacidad de realizar Transacciones.

11.4. Este Acuerdo y el uso por su parte de los Servicios de Pago finalizarán también cuando termine o se suspenda su Mandato con el Mandante, o en el momento en que el Mandante nos notifique que procedamos a cerrar o suspender su cuenta en la fecha o plazo que nos indique.

11.5. Podremos cerrar o suspender por el plazo que consideremos razonable, el uso por su parte de los Servicios de Pago en su totalidad o en parte en cualquier momento o el procesamiento de cualquier Transacción, si:

- i. Existe cualquier defecto o fallo en los sistemas de procesamiento de datos;
- ii. Creemos razonablemente que ha hecho uso o es posible que se haga uso de los Servicios de pago o, se permite que se haga uso de ellos incumpliendo este Acuerdo o cometiendo un delito;
- iii. El Saldo Disponible tiene riesgo de fraude o uso fraudulento;
- iv. Sospechamos que ha proporcionado información falsa o confusa;
- v. Tenemos que hacerlo por ley, por requerimiento de la policía, tribunal o cualquier autoridad regulatoria o gubernamental correspondiente;
- vi. Resulta necesario para cumplir con nuestras obligaciones legales en relación con la lucha contra el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo;

vii. Existe la sospecha de acceso o uso no autorizado o fraudulento de su Cuenta o que se observe que cualquiera de sus características se han visto comprometidas, incluyendo la realización no autorizada o fraudulenta de una Transacción;

viii. Tenemos motivos razonables para creer que usted está llevando a cabo actividades ilegales o prohibidas;

ix. No podemos verificar su identidad o cualquier otra información sobre usted, su Cuenta o una Transacción.

11.6. Si considera que se ha realizado cualquier Transacción usando su Tarjeta tras su vencimiento o si hemos realizado cualquier acción de las recogidas en la Cláusula 12.4, usted deberá abonarnos inmediatamente dicha cantidad.

11.7. Cuando nos resulte posible y legal o cuando no comprometa de forma razonable las normas de seguridad, le notificaremos por email la suspensión o restricción y los motivos para ello antes de que dichas medidas tengan lugar o inmediatamente después.

11.8. Restableceremos su Cuenta o ejecutaremos las correspondientes Transacciones tan pronto como sea posible después de que dejen de ser aplicables o existan las razones conforme a la Cláusula 12.4.

11.9. Si desea cancelar los Servicios de Pago en cualquier momento, usted podrá solicitar el cierre y devolución de su Saldo Disponible por correo electrónico a nuestra dirección de correo electrónico cancelaciones@correospago.es desde la dirección de correo electrónico registrada en su Cuenta. Nuestro departamento de Atención al Cliente suspenderá todo uso de sus Servicios de Pago.

11.10. Una vez haya recibido toda la información necesaria y se hayan procesado todas las Transacciones y Comisiones aplicables, le devolveremos cualquier Saldo Disponible menos cualquier Comisión o cargo que se nos tenga que abonar, siempre que:

i. Usted no haya actuado de forma fraudulenta o con negligencia grave o de forma que dé lugar a una sospecha razonable de fraude o negligencia grave; y

ii. No tengamos que retener su Saldo Disponible por ley o normativa o por requerimiento policial, del tribunal o cualquier autoridad reguladora.

11.11. Una vez resueltos los Servicios de Pago, usted será responsable de destruir la Tarjeta que le hayamos proporcionado.

11.12. Si, tras la devolución del Saldo Disponible, se descubre que se han realizado Transacciones o se ha incurrido en gastos o Comisiones empleando la Tarjeta o si recibimos cualquier devolución de cualquier Transacción previa, le notificaremos la cantidad y usted deberá abonarnos inmediatamente dicha cantidad en concepto de deuda.

12. Pérdida o Robo de su Tarjeta o Apropiación indebida de su Cuenta

12.1. Si su Tarjeta se perdiera o si cree que alguien está haciendo uso de ella, de su PIN y/o de sus Claves de Acceso sin su permiso o si su Tarjeta tiene daños o funciona mal:

i. Deberá ponerse en contacto con nosotros tan pronto como sea posible y deberá proporcionarnos su número de Cuenta o Tarjeta y su Usuario o Contraseña al igual que cualquier otro dato identificativo aceptable de manera que podamos asegurarnos de que estamos hablando con usted;

ii. Siempre que hayamos obtenido su consentimiento para cerrar la Cuenta, le proporcionaremos la Tarjeta de sustitución o reemplazo con una nueva Cuenta en la que se cargará la cantidad equivalente a su último Saldo Disponible. Esta tarjeta de sustitución estará sujeta a aplicación de los cargos de Coste por Emisión de Tarjeta detallados en la tabla de Comisiones, que serán asumidas por usted y descontadas de su saldo.

12.2. Una vez se haya notificado cualquier pérdida o robo, suspenderemos los Servicios de Pago tan pronto como nos sea posible, para limitar cualquier pérdida adicional (ver Cláusula 14). Tomaremos medidas únicamente para evitar el uso no autorizado de los Servicios de Pago si usted puede proporcionarnos el número de Cuenta o de Tarjeta así como un Usuario y Contraseña y si puede proporcionarnos suficientes detalles para identificarse a sí mismo y a su Cuenta.

12.3. Las Tarjetas de sustitución o reemplazo se enviarán a la dirección de la Cuenta más reciente que tengamos registrada. En caso de que la dirección a la que se ha enviado la tarjeta de sustitución o reemplazo no es la correcta, se podrán generar costes de emisión o de envío adicionales que serán soportados por usted.

12.4. Si usted posteriormente encontrase o recuperase una Tarjeta que haya reportado como perdida o robada, tendrá que destruirla inmediatamente cortando por la mitad la banda magnética y el chip.

12.5. Usted acuerda ayudarnos a nosotros, a nuestros agentes, a las autoridades reguladoras y a la policía en caso de pérdida o robo de la tarjeta o si sospecháramos que se está haciendo mal uso de los Servicios de Pago.

13. Responsabilidad por transacciones no autorizadas o ejecutadas de forma incorrecta.

13.1. De conformidad con las Cláusulas 14.2, 14.3 y 14.6 le reembolsaremos la totalidad de las Transacciones no autorizadas realizadas desde su Cuenta inmediatamente y en cualquier caso nunca más tarde del final del Día Laborable siguiente de haber observado o haber sido notificado de dicha Transacción (salvo cuando existan motivos razonables para sospechar de un fraude), siempre que usted nos haya informado de dicha Transacción no autorizada sin retraso indebido tras tener conocimiento de la Transacción y en cualquier caso, nunca más tarde de 13 meses después de haber realizado la Transacción. Cuando corresponda, devolveremos su Cuenta a la situación en la que se hubiera encontrado de no realizarse dicha Transacción no autorizada de forma que la fecha valor del abono nunca será posterior a la fecha en la que se cargue dicha cantidad.

13.2. Usted será responsable de cualquier pérdida relacionada con una Transacción no autorizada hasta un máximo de €150 resultante del uso de una Tarjeta perdida o robada o de la apropiación indebida de su Cuenta, salvo que la pérdida, robo o apropiación indebida no hubiera sido detectada por usted antes del pago (salvo que su actuación fuera fraudulenta) o estuviera provocada por una acción o inacción de nuestros empleados, agentes, sucursal o proveedor de servicios.

13.3. Usted será responsable de cualquier pérdida en la que haya incurrido por causa de una Transacción no autorizada en caso de haber actuado de forma fraudulenta o no haber usado su Cuenta de acuerdo con los términos de este Acuerdo o mantener sus Claves de Acceso confidenciales y seguras de acuerdo con la Cláusula 8, ya sea de manera intencionada o por negligencia grave.

13.4. Usted no será responsable de las pérdidas en las que incurra por una Transacción no autorizada que se produzca una vez nos haya notificado que sus Claves de Acceso se han visto comprometidas conforme a la Cláusula 8, salvo que usted haya actuado de manera fraudulenta, ni cuando hayamos sido incapaces de proporcionarle los medios para notificarnos en la forma acordada en el momento de tener conocimiento de la pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado de su Tarjeta o Cuenta.

La Tarjeta Correos Prepago Mastercard está emitida por Prepaid Financial Services Limited bajo licencia de Mastercard International Incorporated. Mastercard y el logotipo de la marca Mastercard son marcas registradas de Mastercard International Incorporated.

13.5. No seremos responsables de la devolución o pérdida incurridas por la falta de pago de una Transacción incorrecta o no ejecutada si los datos de la cuenta del beneficiario proporcionado eran incorrectos o si podemos demostrar que la cantidad total de la Transacción se recibió correctamente por el proveedor de servicios de pago del mismo.

13.6. No seremos responsable de las Transacciones no autorizadas o incorrectas ejecutadas si las mismas se vieran afectadas por circunstancias anormales o inesperadas más allá de nuestro control razonable o cuando estuviéramos actuando de conformidad con una obligación legal.

13.7. Se considerará que un Pago realizado por o a través de un beneficiario (por ejemplo, Comercio) no está autorizado si usted no ha dado su consentimiento al mismo. Si usted cree que se ha realizado un Pago sin su consentimiento deberá ponerse en contacto con nosotros según la Cláusula 2.

13.8. Cualquier reclamación de devolución de un pago realizado por o a través de un beneficiario (por ejemplo, un Comercio) cuya autorización no especifique la cantidad exacta de la Transacción (y la cantidad de Pago exceda la cantidad que usted podría haber esperado de forma razonable tomando en cuenta sus patrones de gasto previos, este Acuerdo y las circunstancias del caso), se deberá presentar en las 8 semanas posteriores a la fecha en la que los fondos fueron deducidos de su Saldo Disponible. En los 10 Días Hábiles siguientes a la recepción de la reclamación de devolución o en los 10 Días Hábiles siguientes a la recepción de más información de su parte, devolveremos la cantidad total del Pago a la fecha en la que la cantidad del Pago se sustrajo o le daremos una explicación del rechazo de dicha devolución.

13.9. El derecho a una devolución de acuerdo con esta Cláusula 14 no será de aplicación cuando usted nos haya dado su consentimiento directo para la realización del Pago y, si corresponde, si se le dio información sobre el Pago o se puso a su disposición o a la del beneficiario de forma acordada al menos cuatro semanas antes de la fecha de vencimiento.

13.10. Si usted no estuviera satisfecho con la justificación dada por el rechazo de la devolución o con el resultado de su reclamación de devolución, podrá presentar una queja o contactar con la autoridad responsable de reclamaciones según la Cláusula 15.

13.11. Si en cualquier momento hubiéramos sustraído de forma incorrecta dinero de su Saldo Disponible, le devolveremos dicha cantidad. Si posteriormente establecemos que dicha sustracción era correcta, podremos deducirla de su Saldo Disponible y aplicarle un Cargo. Si no contara con Saldo Disponible suficiente, tendrá que devolvernos dicha cantidad inmediatamente a nuestro requerimiento.

13.12. Cuando se solicite, cualquier Transacción, Transacción en conflicto, Transacción en arbitraje o devuelta implica cargos de terceros de los que usted será responsable y se deducirán de su Cuenta o se le cargaran de cualquier otra forma.

14. Responsabilidad General

14.1. Sin perjuicio de la Cláusula 13 y de acuerdo con la Cláusula 14.4;

i. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra de cualquier pérdida o daño indirecto o derivado (incluyendo sin limitación alguna, pérdida de negocio, beneficios o ingresos) en los que se incurra en relación con este Acuerdo, tanto de índole contractual, responsabilidad civil (incluyendo negligencia), incumplimiento de obligaciones estatutarias o de otra naturaleza;

ii. No seremos responsables:

1. Si usted no pudiera hacer uso de los Servicios de Pago o de la Tarjeta por cualquier razón válida recogida en este Acuerdo;

2. De cualquier falta o fallo más allá de nuestro control razonable relacionado con el uso de los Servicios de Pago incluyendo pero sin limitarse a la falta de Saldo Disponible o al fallo o error de los sistemas de procesamiento de datos;
3. Si un Comercio no acepta el Pago o no cancela una autorización o autorización previa;
4. De los bienes y servicios que se adquieren con su Tarjeta;
5. De cualquier conflicto que pueda tener con un Comercio u otro usuario de los Servicios de pago en los que usted actuara:

14.1.ii.5.1. Con un retraso indebido

14.1.ii.5.2. De manera fraudulenta; o

14.1.ii.5.3. Con negligencia grave (incluyendo cuando surjan pérdidas por la incapacidad de notificarnos sus datos personales correctos)

14.2. Usted acuerda que no hará uso de los Servicios de Pago de forma ilegal y acuerda indemnizarnos por cualquier reclamación o procedimiento consecuencia de dicho uso ilegal de los Servicios de Pago por su parte, su Persona Autorizada.

14.3. Usted será el único responsable de sus Interacciones con los Comercios o demás usuarios de los Servicios de Pago. Nos reservamos el derecho, pero no tenemos obligación alguna, de supervisar o mediar en dichas disputas.

14.4. En la mayor medida permitida por la legislación aplicable y de conformidad con la Cláusula 13 y 14.5, nuestra responsabilidad total bajo y consecuencia de este Acuerdo quedará limitada de la siguiente manera:

i. Cuando su Tarjeta tenga un defecto debido a un error nuestro, nuestra responsabilidad se limitará a la sustitución de la Tarjeta o, a su elección, al pago del Saldo Disponible; y

ii. En todas las demás circunstancias de defecto, nuestra responsabilidad se limitará al pago de la cantidad del Saldo Disponible.

14.5. Nada de lo aquí recogido excluirá ni limitará la responsabilidad de las Partes en lo que respecta al fallecimiento o daño personal consecuencia de la negligencia de dicha parte o declaración fraudulenta.

14.6. Ninguna de las partes será responsable de, ni será considerada en incumplimiento de este Acuerdo por cualquier retraso o incapacidad de actuar como se establece en este Acuerdo si es consecuencia de cualquier causa o condición más allá del control razonable de dicha Parte.

15. Resolución de conflictos.

15.1. Nos comprometemos a proporcionar un servicio excelente a todos nuestros Clientes. Si no cumpliéramos sus expectativas en cualquier forma, nos gustaría tener la oportunidad de rectificar.

15.2. En el primer caso, su comunicación inicial se dirigirá a nuestro Servicio de Atención al Cliente a través del teléfono (+34) 900.400.004. Nuestro Servicio de Atención al Cliente escuchará sus necesidades y hará todo lo que esté en su mano para solucionar la cuestión lo antes y mejor posible. El horario de atención al cliente es de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas, y sábados de 09:00 a 13:00 horas, excluidos los días festivos nacionales españoles. Valoramos la oportunidad de revisar la forma en la que trabajamos y nos ayuda a cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

15.3. Si una vez recibida la respuesta de nuestro Servicio de Atención al Cliente no queda satisfecho con el resultado, le rogamos que contacte con el Servicio de Reclamaciones de Prepaid Financial

La Tarjeta Correos Pre pago Mastercard está emitida por Prepaid Financial Services Limited bajo licencia de Mastercard International Incorporated. Mastercard y el logotipo de la marca Mastercard son marcas registradas de Mastercard International Incorporated.

Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302308 Regent Street, London, W1B 3AT por escrito a través del correo complaints@prepaidfinancialservices.com.

15.4. Una vez recibido, el Equipo de Reclamaciones llevará a cabo una investigación y usted recibirá una respuesta acerca de su opinión dentro de los 15 días siguientes a la recepción de la misma. En circunstancias excepcionales cuando no seamos capaces de responder en dicho plazo, le haremos llegar una explicación para este retraso junto con un plazo para el envío de la respuesta que no será superior a 35 días desde la recepción de la queja.

15.5. Si el Equipo de Reclamaciones no fuera capaz de resolver su reclamación y usted desea que ésta llegue más arriba, le rogamos que contacte bien a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) de su localidad, o la Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma. También podrá presentar una queja en su país de residencia a través del proceso para la resolución de conflictos en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN>

15.6. Tendrá que hacernos llegar todos los recibos e información que sean importantes para su reclamación.

16. Sus Datos personales.

16.1. PFS es un controlador de datos registrado en la Oficina de Comisiones de Información de Reino Unido con el número de registro Z1821175 <https://ico.org.uk/ESDWebPages/Entry/Z1821175>

16.2. Con el fin de proporcionarle los servicios relativos a su Cuenta, tenemos que recoger y procesar sus datos personales, los de los Titulares Adicionales y las Personas Autorizadas con su consentimiento o con base legal para poder cumplir con nuestras obligaciones en lo que respecta a la legislación contra el blanqueo de capitales o demás legislación estatal. Cuando corresponda, si un titular de la Cuenta fuera menor de 16 años, será necesario la aprobación de los padres.

16.3. Se le pedirá su consentimiento para la recogida de sus datos y usted podrá aceptar o rechazar. Cuando usted rechace la recogida y procesamiento de sus datos, nos reservamos el derecho a suspender el servicio debido a nuestras obligaciones como institución de servicios financieros.

16.4. Podremos revelar o confirmar sus datos personales con otras organizaciones y obtener más información acerca de usted con el fin de verificar su identidad y cumplir con la normativa sobre el blanqueo de capitales y demás legislación estatal. Dejaremos un registro de nuestra investigación en su archivo.

16.5. Podremos pasar sus datos personales a un tercero proveedor de servicios de PFS en el proceso de tramitación de su Cuenta. Cualquier tercero con el que podamos compartir sus datos estará obligado a conservar su información de forma segura y hacer uso de ella únicamente para cumplir con el servicio que proporcionan en su nombre. Cuando traslademos sus datos personales a un tercer país u organización internacional, nos aseguraremos de que se hace de forma segura y cumpliendo con los estándares mínimos de protección de datos en su país.

16.6. Usted tendrá derecho a recibir información acerca de los datos personales que conservamos sobre su persona y a rectificar dichos datos cuando no sean exactos o completos. Usted tendrá derecho a objetar o retirar el consentimiento para cierto tipo de procesamiento como por ejemplo el marketing directo.

16.7. Sus datos se conservarán durante los 6 años siguientes a la provisión de los servicios, momento en el que se destruirán en cumplimiento de los requisitos de la Normativa de Protección de Datos.

16.8. Si usted desea formular una reclamación sobre el procesamiento de sus datos personales por nuestra parte (o por parte de terceros según se describe en 17.5 anterior), o cómo se está gestionando su reclamación, usted podrá presentar la reclamación directamente ante la autoridad supervisora y el Responsable de Protección de Datos de PFS.

16.9. Nuestra Política de Privacidad proporciona todos los datos sobre sus derechos como interesado y nuestras obligaciones como controlador de datos. Le rogamos que lea este documento atentamente y se asegure de que entiende sus derechos.

17. Modificación de los Términos y Condiciones.

Podremos proponer actualizar o modificar estos términos y condiciones (incluyendo el Esquema de Límites y Comisiones) de manera individualizada y en papel u otro soporte duradero, con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta. Se deberá notificar cualquier cambio a través de nuestra Página Web, correo electrónico o por SMS con al menos 2 meses de anticipación. La continuidad de uso de los Servicios de Pago tras dicho plazo de 2 meses se considerará como una aceptación de los mismos y quedará sujeto a dichos términos y condiciones modificados y actualizados. Si usted no desea continuar vinculado a dichos términos y condiciones, deberá de interrumpir el uso de los Servicios de Pago y resolver este Acuerdo de conformidad con la Cláusula 10 antes de que dichos cambios entren en vigor.

18. Disposiciones varias.

18.1. Podremos ceder o traspasar nuestros derechos, intereses u obligaciones bajo este Acuerdo a cualquier tercero (incluyendo a través de fusión, consolidación o adquisición de la totalidad o de parte sustancial del negocio o de los activos relacionados con el Acuerdo) mediante notificación previa de 2 meses. Este hecho no afectará a los derechos u obligaciones que tenga bajo este Acuerdo.

18.2. Nada de lo aquí recogido tiene la intención de beneficiar a ningún tercero que no sea parte del mismo y ningún tercero tendrá derecho alguno, a la luz de la Ley de Contratos (Derechos y Terceros) de 1999, a ejecutar los términos de este Acuerdo pero esta Cláusula no afectará al derecho o recurso de un tercero que pueda existir o estar a su disposición además de esta Ley.

18.3. Cualquier exención de responsabilidad o concesión que le permitamos no afectará ni a nuestros rigurosos derechos y a sus obligaciones bajo este Acuerdo.

18.4. Este Acuerdo y los documentos a los que se hace referencia en el mismo, constituyen el acuerdo y conformidad total de las partes y sustituyen cualquier acuerdo previo entre las partes con respecto al objeto del mismo.

19. Protección de Fondos

Todos los fondos correspondientes a su Saldo Disponible están separados de nuestros fondos y se conservan en la Cuenta de Fondos de Clientes conforme a los requisitos legales de salvaguarda de la Normativa de Dinero Electrónico de 2011. En caso de insolvencia por nuestra parte, estos fondos estarían protegidos de cualquier reclamación por parte de nuestros acreedores.

20. Ley y Jurisdicción

20.1. Los Servicios de Pagos, Tarjetas y Cuentas son servicios de pago y no depósitos, créditos ni productos bancarios y por tanto no están sujetos al Plan de Indemnización de los Servicios Financieros.

20.2. Este Acuerdo estará sujeto y será interpretado de conformidad con las leyes de España y cualquier conflicto o reclamación en relación con el mismo estará sujeta a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales de la ciudad de Madrid. Sin embargo, si usted no residiera en España, podrá interponer un recurso en su país de residencia. En aquellos casos en que los usuarios de servicios de pago ostenten la condición de consumidor conforme al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, las partes podrán acudir, cuando así lo acuerden, al arbitraje de consumo previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.

21. Tabla de Límites y Comisiones (también disponible en nuestra web)

La información contenida en esta tabla de límites y comisiones resume las características de la Tarjeta Correos Prepago con el fin de indicar las comisiones aplicables. Las comisiones no pretenden sustituir ninguno de los Términos y Condiciones establecidos anteriormente.

Nuestra web le informará de las condiciones y tarifas más actualizadas. Puede verlas visitando:

vida.correosprepago.es

| LÍMITES/LIMITS (Tarjeta Ayudas Sociales Administraciones Públicas) | |
|--|--|
| Mínima recarga | Sólo recargas automáticas con la cantidad a recargar indicada por Mandante |
| Máxima recarga | Según defina el Mandante |
| Máximo balance año | Según defina el Mandante |
| Máximo gasto por día en comercios / Maximum Retail Transaction | Disponible en la Tarjeta / Up to Card Balance |

| CUOTAS / FEES (Tarjeta Ayudas Sociales Administraciones Públicas) | |
|---|---|
| Emisión Tarjeta Reemplazo o Sustitución de tarjetas / Replacement card Emission and postal mail | 2,50 € + Coste envío carta certificada a código postal del Mandatario |
| Pago en Comercios Eurozona / Retail Purchase Transaction Eurozone | Gratis/ Free |

| CUOTAS/FEES (Tarjeta Ayudas Sociales Administraciones Públicas) | |
|--|-------|
| Tipo de cambio (transacciones en divisas distintas a las de la Tarjeta. Ejemplo: Baht Tailandés, Dólar Australiano) / FX rate (for transactions outside of card purse currencies i.e. Thai Baht , Australian Dollar) | 2,70% |

| CUOTAS/FEES (Tarjeta Ayudas Sociales Administraciones Públicas) | |
|---|--------------------------|
| Recarga desde Tarjeta Bancaria Portal de Usuario ó APP / Cardholder Portal or APP. / Bank Card Load | No Disponible |
| Transferencia entre tarjetas Correos Prepago online / aplicación móvil / sms / Internet / App / sms Card to Card Transfer | No Disponible |
| Recargas en Oficinas de Correos / Reload at Correos Bureaux | No Disponible |
| Retirada Efectivo en Oficinas de Correos / Cash out at Correos Bureaux | 1 € |
| Bloqueo-Desbloqueo Tarjeta mediante sms / Card Block / Unblock by sms | No Disponible |
| Consulta Saldo web / Web Balance Enquiry | Gratis/Free |
| *Por transacción denegada / Transaction Decline Fee | 0,20 € |
| Petición PIN sms (1ªvez) / PIN by sms – Initial Enquiry | Gratis/Free |
| Inactividad después de 12 meses / Inactivity Fee after 12 month | 1 € al mes / per month |
| Cancelación de Tarjeta antes de Caducidad / Redemption Fee Prior to Expiry Date | Según defina el Mandante |
| Cancelación de Tarjeta antes de Caducidad / Redemption Fee Prior to Expiry Date | Según defina el Mandante |
| Redención de Fondos / Redemption of funds | Según defina el Mandante |

La Tarjeta Correos Prepago Mastercard está emitida por Prepaid Financial Services Limited bajo licencia de Mastercard International Incorporated. Mastercard y el logotipo de la marca Mastercard son marcas registradas de Mastercard International Incorporated.

| ATENCIÓN AL CLIENTE/CUSTOMER SERVICE | |
|--|---------------|
| SERVICIO DE VOZ / IVR (+34) 900.400.004 y SMS (+34) 911.060.136 | |
| Llamada para informar robo o pérdida / Call to Lost and Stolen Number | Gratis/Free |
| Reenvío PIN sms / At. Cliente / PIN by sms / IVR Subsequent Enquiries | 0,50 € |
| Consulta SALDO SMS / BALANCE by SMS | 0,50 € |
| Consulta Saldo At. IVR / IVR Balance Enquiry | No Disponible |
| Llamadas al Servicio de At. Al Cliente / Call to Customer Services Number | Gratis/Free |

Nuestra web le informará de las condiciones y tarifas más

Actualizadas. Puede verlas visitando

vida.correosprepago.es

La Tarjeta Correos Prepago Mastercard está emitida por Prepaid Financial Services Limited bajo licencia de Mastercard International Incorporated. Mastercard y el logotipo de la marca Mastercard son marcas registradas de Mastercard International Incorporated.