

# Correos

prepago

## GUÍA DE USUARIO

### INSTRUCCIONES DE USO, TÉRMINOS Y CONDICIONES



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 PFS Card Services Ireland Limited, Sucursal en España conforme a una licencia de Mastercard® International Incorporated. PFS Card Services Ireland Limited, Sucursal en España (PCSIL SE) es sucursal de PFS Card Services Ireland, esta última regulada y autorizada por el Banco Central de Irlanda según la regulación “Electronic Money Regulations 2011” para la emisión de dinero electrónico y prestación de Servicios de Pago, con número de registro C175999 y domicilio social: Front Office, Scurlockstown Business Park, Trim, Co.Meath, Ireland C15 K2R9. Company Registration number: 590062.

## Índice

### Límites de la Tarjeta

1. **Definiciones:**
2. **Solicitar la activación de su Tarjeta**
3. **Fondos en su Tarjeta.**
4. **Uso de su Tarjeta**
5. **Cancelación de su Tarjeta**
6. **Seguridad de su Tarjeta**
7. **Responsabilidad**
8. **Cambios en estos Términos y Condiciones**
9. **Comisiones y Limites**
10. **Límites de su Tarjeta**
11. **Sus datos**
12. **Finalización de este Contrato**
13. **General**
14. **Uso de su información**
15. **Comunicación**
16. **Reclamaciones**

## Tarjeta Prepago Correos Regalo Mastercard® Términos y Condiciones

La Tarjeta Prepago Correos Regalo Mastercard está disponible sólo en Euros. Esta Tarjeta no es una tarjeta de crédito o de recarga, ni tampoco es una tarjeta de débito asociada a ninguna cuenta corriente. Es una tarjeta de prepago de una sola carga, lo que significa que la Tarjeta se debe cargar en el mismo momento de la compra. Cumpliendo con las condiciones indicadas más abajo, la Tarjeta es aceptada en toda la red de pago Mastercard. Esta Tarjeta es emitida por PFS Card Services Limited, Sucursal en España (PCSIL SE), sociedad registrada en España, y está sujeta a los siguientes términos y condiciones.

### Límites de la Tarjeta

En el momento de la compra, la recarga mínima será de un importe de 20 euros y la máxima será de 150 euros. Puede almacenar en su Tarjeta hasta un límite máximo de 150 euros. En esta Tarjeta se aplican ciertas comisiones, véase la Cláusula 10 de estos términos y condiciones.

### 1. Definiciones

“**Contrato**” se refiere al contrato entre usted y nosotros, el cual incluye los siguientes términos y condiciones. “PFS Card Services Ireland Limited, Sucursal en España” o “nosotros” se refiere a la empresa PCSIL SEPFSCIL SE es una sociedad registrada en España con número W0029839H, y con sede social en Paseo de la Castellana 163, planta 11, Madrid, y a cualquier persona o empresa a la cual nuestros derechos y responsabilidades bajo este contrato puedan ser transferidos o delegados.

“**Tarjeta**” se refiere a la Tarjeta Prepago Correos Regalo con Euros, o a cualquier tarjeta de reemplazo emitida por nosotros para permitirle hacer sus transacciones.

“**Compra con la Tarjeta**” se refiere a cualquier transacción donde la Tarjeta es usada como método para comprar bienes o servicios.

“**Diligencia Debida respecto al cliente**” se refiere a los datos personales que usted nos suministra para confirmar su nombre y su dirección actual, que pueden serle solicitados para cumplir nuestros requisitos regulatorios.

“**Período de Limitación**” se refiere al período de seis años después de la finalización de este contrato. “Usted”, “suyo” o “su” hace referencia a la persona que compró la Tarjeta.

### 2. Solicitar la activación de su Tarjeta

2.1 El uso de la Tarjeta está sujeto a los términos de este contrato que pueden ser modificados por nosotros con un preaviso de al menos 2 meses. La versión actual de los términos y condiciones está disponible en la página web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es). La activación de la Tarjeta implica la aceptación de estos términos y condiciones.

2.2 Para solicitar la Tarjeta usted debe ser mayor de 18 años.

2.3 Podremos pedirle que envíe documentación con finalidad de identificación, basándonos en nuestra debida diligencia con respecto al cliente, requisitos regulatorios y esquema. También podremos utilizar métodos electrónicos para alcanzar nuestros requisitos de diligencia al cliente.

### 3. Fondos en su Tarjeta

3.1 La Tarjeta, que es de una sola recarga, se puede comprar por un importe de hasta 150 euros.

3.2 Los fondos estarán disponibles en su Tarjeta en el momento de ser aprobada la carga.

#### **4. Uso de su Tarjeta**

4.1 La Tarjeta puede ser usada en cualquier comercio en el que acepten Mastercard, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 7.2 de responsabilidad. Usted será responsable de asegurarse de que las compras hechas con la Tarjeta sean correctas y precisas.

4.2 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.

4.3 Usted no debe usar la Tarjeta

(a) Después de que reciba cualquier aviso de retirada de la Tarjeta.

(b) Después de que este Contrato se haya acabado

(c) Para pagar un servicio o la venta de cualquier bien que pueda ser considerado ilegal.

4.4 Usted no puede retroceder una compra con su Tarjeta después que haya sido autorizada.

4.5 Usted puede obtener su saldo o información sobre sus compras anteriores con la Tarjeta a través de la página web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es), enviando un SMS con la palabra SALDO [espacio] [los últimos 4 dígitos de la Tarjeta] al 603655250 o llamando al número de teléfono 911 743 410. Es usted el responsable de controlar el saldo de su Tarjeta y de asegurar que hay fondos suficientes siempre para realizar sus compras con ella. El saldo actual de su Tarjeta y cualquier transacción podrán ser consultados en el mismo día.

4.6 Usted será responsable de todas las transacciones autorizadas de la Tarjeta. Será responsable de los primeros 50€ de pérdidas que provengan de cualquier transacción no autorizada y que ocurra antes de que usted nos informe de alguna pérdida, robo o mal uso de su Tarjeta. Usted no será responsable de ninguna pérdida mayor una vez nos informe de las transacciones no autorizadas, siempre que no hayan transcurrido más de 24 horas desde que se produjo el hecho notificable y Usted tuvo conocimiento de ello o salvo que nosotros razonadamente determinemos que usted actuó de forma fraudulenta o con alta negligencia (en ese caso, usted será responsable de todas las pérdidas). Bloquearemos su Tarjeta para proteger sus fondos después de que nos haga saber que existen transacciones no autorizadas.

4.7 Si alguna vez llega a saber de alguna transacción no autorizada en su Tarjeta, usted debe notificarlo a PFSCIL llamando al número 911 743 410 sin demora y en cualquier caso dentro de un plazo de 13 meses desde que se realiza la transacción de débito no autorizada.

4.8 Una vez nos informe de una presunta transacción no autorizada o procesada incorrectamente en su Tarjeta, investigaremos su reclamación rápidamente. En algunos casos podríamos pedirle más información sobre la transacción (para confirmar, por ejemplo, que la operación ha sido autenticada). Además, usted confirma que cooperará con la policía u otro cuerpo de seguridad si se le pidiese.

4.9 Si razonablemente consideramos que la transacción no fue autorizada por usted, le reembolsaremos (sujeto a las cláusulas 4.10 y 4.12 de más abajo) el importe total de la transacción.

4.10 Nos reservamos el derecho a rechazar un reembolso bajo la cláusula 4.9 cuando usted no nos haya informado en un periodo de 13 meses de la transacción de débito.

4.11 Nos reservamos el derecho a restar de su Tarjeta el importe de cualquier reembolso que haya sido abonado, y que, tras investigación pertinente, sea visto como no procedente para usted. Si no hay saldo suficiente en la Tarjeta para restar el importe de algún reembolso abonado y que no procedía, nos

reservamos el derecho a tomar todas las medidas razonables (incluyendo medidas legales) para recuperar dichos importes junto con cualquier comisión o cargo que hayamos incurrido.

4.12 Nos reservamos el derecho a retener reembolsos si podemos probar que usted no ha cumplido alguna cláusula del presente Contrato.

4.13 PCSIL SE no será responsable de ningún defecto en bienes o servicios comprados con esta Tarjeta. Cualquier consulta o reclamación sobre bienes y servicios debe ser dirigida al comercio oportuno.

4.14 Usted no podrá solicitar a PCSIL SE la devolución de los fondos disponibles en su tarjeta, cuando por circunstancias ajenas a nosotros, no sea aceptada en algún comercio (sin perjuicio de lo establecido en las cláusulas siguientes de cancelación de su tarjeta).

4.15 PCSIL SE no devuelve los fondos de una tarjeta si ésta resulta ser defectuosa. En estos casos, deberá acudir a las oficinas de Correos para que se efectúe el traspaso de los fondos a una nueva tarjeta.

## **5. Cancelación de su Tarjeta**

5.1 Usted tiene derecho a cancelar su Tarjeta hasta un máximo de 14 días después de haberla solicitado y pagado sin que aplique ninguna comisión. Este período de 14 días es conocido como “Período de Reflexión”. Para ejercitar dicho derecho de cancelación, es necesaria la presentación del justificante de compra de la Tarjeta, y podrá ser efectivo siempre y cuando no se haya realizado ninguna operación con la misma y siempre y en todo momento en las oficinas de Correos.

5.2 Bajo estos términos y condiciones, usted también tiene el derecho a cancelar su Tarjeta después transcurridos 14 días del Periodo de Reflexión

5.3 Si usted cancela su Tarjeta por cualquier razón, la bloquearemos inmediatamente para que no pueda usarse. Usted no tendrá derecho a obtener un reembolso del dinero que usted ya haya gastado en transacciones, futuras transacciones pendientes o cualquier comisión que se le deba antes de que la Tarjeta se cancele.

5.4 Usted puede cancelar su Tarjeta mandándonos un correo electrónico a la dirección de email que figura en la página web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es).

5.5 Si en algún momento:

(i) incumple los términos de este Contrato o,

(ii) tenemos indicios razonables para sospechar de fraude, robo o grave negligencia, tendremos derecho a tomar las medidas que consideremos necesarias para restringir o bloquear el uso de la Tarjeta, las cuales, incluirán, sin previo aviso, la denegación a autorizar Compras, o cancelación de su Tarjeta.

Si hacemos esto, se lo comunicaremos tan pronto como podamos o se nos permita después de que hayamos tomado dichas medidas. En estas circunstancias, para poder obtener el reembolso de las cantidades existentes como saldo de la Tarjeta usted deberá comunicarnos el destino que debemos darle a los fondos no utilizados de su Tarjeta en un período de 3 meses desde que le indiquemos la cancelación de la misma.

5.6 Su número de Tarjeta será válido hasta la fecha de caducidad impresa en la propia Tarjeta.

## **6. Seguridad de su Tarjeta**

6.1 Usted debe tratar su número de Tarjeta como dinero en efectivo. Usted debe mantener seguros los datos sobre número de Tarjeta y demás información secreta.

6.2 Tenga cuidado para asegurarse que no pierda, extravíe o le roben los datos de su Tarjeta.

6.3 Si los detalles de su Tarjeta son robados, usted podría perder parte o todo el dinero que tiene en la Tarjeta, de la misma forma que si perdiera efectivo de su monedero o cartera.

6.4 Se le avisará con antelación del vencimiento de su tarjeta debido a que, una vez que esté caducada, no podrá hacer uso del saldo disponible.

6.5 Le recomendamos que compruebe el saldo de su Tarjeta regularmente online a través de la página web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es), llamando al 911 743 410 o enviando un SMS con la palabra SALDO [espacio] [los últimos 4 dígitos de la Tarjeta] al 603655250.

6.6 Si los datos de su Tarjeta son perdidos o robados, o usted sospecha que alguien más puede haber usado su Tarjeta, usted debe informarnoslo inmediatamente llamando a nuestro teléfono de atención al cliente 911 743 410 para que podamos bloquear su Tarjeta.

## **7. Responsabilidad**

7.1 En el caso de que usted no use su Tarjeta de acuerdo con estos términos y condiciones o que tengamos conocimiento, por cualquier medio de su uso fraudulenta, nos reservamos el derecho de reclamarle y devengar sobre el saldo existente de su Tarjeta los costes en los que incurramos para restringir el uso de su Tarjeta y recuperar cualquier cantidad de dinero que se nos adeude como resultado de sus acciones.

7.2 Al igual que con otras Tarjetas de pago, no le podemos asegurar que un comercio acepte la Tarjeta, o que nosotros vayamos a aceptar necesariamente una transacción. Esto se podría deber a un error del sistema, a algo fuera de nuestro control o porque se le esté dando un mal uso a la Tarjeta. Asimismo, nosotros no seremos responsables en ningún caso de que un comercio rechace un pago con la Tarjeta, de que no se autorice una transacción o de que cancelemos o suspendamos el uso de su Tarjeta.

7.3 Nosotros no seremos responsables de ninguna pérdida o daño directo o indirecto que usted pueda sufrir como resultado del uso total o parcial de su Tarjeta, de la inhabilidad de usar su Tarjeta o del uso de su Tarjeta por una tercera persona.

7.4 Podríamos restringir o rechazar el uso de su Tarjeta en cualquier jurisdicción legal si el uso de su Tarjeta está causando o puede generar un incumplimiento de los Términos y Condiciones de este contrato o si sospechamos que se le puede estar dando un uso fraudulento o criminal.

## **8. Cambios en estos Términos y Condiciones**

Podríamos actualizar o corregir estos términos y condiciones (incluyendo nuestros Límites y Comisiones). Estos cambios se le notificarán a través de la página web, o teléfono móvil con dos meses al menos de antelación. Si continúa usando su Tarjeta después de estos dos meses de notificación, entenderemos que está conforme con los términos y condiciones nuevos o actualizados. Si usted no está de acuerdo con los nuevos términos y condiciones, usted debe dejar de usar estos Servicios de Pago inmediatamente de acuerdo con nuestra política de cancelación (véase cláusula 5).

## **9. Comisiones y Limites**

Los importes de las comisiones y detalles de cuándo aplican quedan reflejados en el siguiente cuadro. Todas las comisiones serán cobradas en su Tarjeta conforme vayan devengándose.

CONCEPTO	IMPORTE
Coste de la Tarjeta	3.00€
Transacciones en divisas diferentes de EUR	2.70%
Comisión tras 180 días de Inactividad	2.00€ mensual
Consulta Saldo via SMS	0.20€ por SMS

## 10. Límites de su Tarjeta

En el momento de la compra, la recarga mínima será de un importe de 20 euros y la máxima será de 150 euros.

## 11. Contacto con Usted

11.1 Si en algún momento tenemos que contactar con usted para informarle de algo en relación con su Tarjeta, por ejemplo, para decirle que hemos cancelado su Tarjeta o para mandarle un reembolso, usaremos los datos más recientes de contacto que nos haya proporcionado.

11.2 Entenderemos que cualquier SMS que le mandemos será recibido por usted inmediatamente.

11.3 No seremos responsables si sus datos de contacto han cambiado y usted no nos lo ha informado.

## 12. Finalización de este Contrato

12.1 Nosotros podremos finalizar este contrato en cualquier momento dándole una notificación de finalización por escrito con dos meses de antelación.

12.2 En el caso de la finalización de este Contrato por cualquier razón, usted debe destruir su Tarjeta inmediatamente.

## 13. General

13.1 En general no seremos responsables de cualquier fallo en el sistema o en el servicio o cualquier imposibilidad o retraso en el cumplimiento de las obligaciones del contrato, debido a sucesos ocurridos que, razonablemente, estén fuera de nuestro control, en todo tipo de supuestos incluidos los de caso fortuito o fuerza mayor, entre los que se comprenden específicamente los conflictos laborales, desastres naturales guerras o pandemias regionales o globales y las declaraciones constitucionales de los estado de alarma, excepción y sitio.

13.2 Las cuentas y reportes almacenados por PCSIL o cualquier organización que actúe en su nombre, en la ausencia de un error obvio, constituirán suficiente evidencia sobre hechos y eventos confiados a PCSIL sobre cualquier compra hecha con la Tarjeta o asunto en relación con el uso de la misma

13.3 PCSIL podría revelar datos sobre el uso o emisión de la Tarjeta a cualquier persona que esté actuando como agente de PCSIL.

13.4 Este Contrato se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes de España. Usted podría tomar medidas legales en nuestra contra en la jurisdicción de los tribunales en la que usted está domiciliado. Si, por cualquier razón, usted no tuviese derecho a tomar medidas legales en una jurisdicción fuera de España, entonces, al aceptar este contrato, usted acepta tomar medidas legales en la jurisdicción de los tribunales de España para temas que traten sobre este Contrato.

13. PCSIL puede grabar o monitorizar llamadas telefónicas con usted, para fines de formación, para verificar instrucciones o para verificar que se cumplen nuestras normas de servicio.

13.6 PCSIL podrá transferir a otra persona o entidad, previa su debida comunicación, todos o parte de los derechos y obligaciones estipulados en este Contrato. Usted no podría transferir sus derechos y obligaciones estipulados en este Contrato.

## 14. Privacidad

14.1 Para la prestación del servicio de Tarjeta es necesario tratar sus datos personales obtenidos en el momento de la activación de su Tarjeta así como el resto de los datos de transacciones consumo, uso, localización y cualesquiera otros que se generan con su uso. Toda información personal relativa usted es tratada en calidad de responsable por PCSIL para el correcto funcionamiento del servicio y para los fines específicos establecidos por PCSIL, con las condiciones establecidas en su Política de Privacidad que puede ser visitada en <https://prepaidfinancialservices.com/en/privacy-policy-pcsil>

<b>Responsable</b>
PFS Card Services Ireland Limited sociedad registrada en Irlanda cuyo número de registro es el 590062 y con sede social en Front Office, Scurlockstown Business Park, Trim, Co.Meath, Ireland C15 K2R9,
<b>Finalidad</b>
Ejecución de contratos, gestión de servicios, comunicaciones comerciales y otros.
<b>Legitimación</b>
Ejecución del contrato. Consentimiento. Interés legítimo. Cumplimiento de la Ley.
<b>Destinatarios</b>
Departamentos propios de PCSIL operativos, comerciales, de marketing, tecnológico y de atención al cliente y otras sociedades del Grupo EML PAYMENTS así como los prestadores de servicios contratados por PCSIL que actúen como encargados de tratamiento, dentro de la UE
<b>Conservación</b>
Durante la relación contractual y hasta 6 años después con carácter general y específicamente hasta 10 años para aquellos datos sometidos a la normativa de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo.
<b>Derechos</b>
Acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, portabilidad de datos y derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas, así como cualquier otro reconocido por la normativa que resulte de aplicación.
<b>Información adicional</b>
Contacto en nuestro delegado de protección de datos EU-DPO@emlpayments.com

14.2 Los afectados por el tratamiento podrán ejercer, en los términos establecidos por la legislación vigente, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, o solicitar la portabilidad de sus datos dirigiendo una comunicación por escrito PCSIL a través de las direcciones especificadas en el encabezamiento o a través de la dirección de correo electrónico [EU-DPO@emlpayments.com](mailto:EU-DPO@emlpayments.com). Asimismo, podrán ponerse en contacto con los respectivos delegados de protección de datos en la dirección [EU-DPO@emlpayments.com](mailto:EU-DPO@emlpayments.com) o presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos u otra autoridad competente.

## 15. Comunicación

15.1 Si usted tiene alguna consulta relacionada con su Tarjeta, usted puede enviarnos un email a la dirección de correo electrónico indicada en la página web. Atenderemos su consulta rápidamente.



15.2 Si no quiere utilizar esta vía para hacernos llegar su consulta, puede llamarnos a nuestro teléfono de atención al cliente 911 743 410.

## **16. Reclamaciones**

16.1. 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.

16.2. En el primer caso, su comunicación inicial se dirigirá a nuestro Servicio de Atención al Cliente a través del teléfono (+34) 911 743 410. 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, 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.

16.3. Si una vez recibida la respuesta de nuestro Servicio de Atención al Cliente no queda satisfecho con el resultado, le rogamos que presente su reclamación o queja, en español al Servicio de Reclamaciones de PFS Card Services Ireland Limited Scurlockstown Business Campus Trim, Co, Meath Ireland por escrito a través de [Complaints@Prepaidfinancialservices.Com](mailto:Complaints@Prepaidfinancialservices.Com), o el que se establezca por parte de la Entidad Emisora de conformidad con 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 ya sí se publique por nosotros a través de nuestros distintos canales.

16.4. Una vez recibido, el Equipo de Reclamaciones llevará a cabo una investigación y usted recibirá una respuesta sobre su reclamación o queja, dentro de los 15 días siguientes a la recepción de ésta. 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 reclamación o queja.

16.5 Si el Equipo de Reclamaciones no fuera capaz de resolver su reclamación o queja y usted desea proseguir con su solicitud, le rogamos que se dirija al SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA o 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 de resolución de conflictos en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## **17. Fuerza mayor**

PCSIL exime de la responsabilidad de retraso en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de estas condiciones de uso en cuanto corresponde a causas de fuerza mayor las cuales escapan de nuestro control, en lo que respecta: huelgas, cierres patronales u otras disputas laborales (ya sea que involucren a la nuestra plantilla o de cualquier otra parte), falla de un servicio público o de una red de transporte o telecomunicaciones, caso fortuito, guerra, disturbios, conmoción civil, daño malicioso, cumplimiento de cualquier ley u orden gubernamental, regla, regulación o dirección, accidente, avería de la planta o maquinaria, incendio, inundación, tormenta o incumplimiento de proveedores o subcontratistas, pandemias regionales o globales y las declaraciones constitucionales de los estado de alarma, excepción y sitio por esta o por otras razones.

Válido desde 1/05/2021

