Términos y Condiciones especiales de la tarjeta de débito Moneytrans

Introducción

Los presentes Términos y condiciones especiales establecen los derechos y obligaciones para el uso de la tarjeta de débito emitida por Moneytrans Payment Services S.A. Conforman, junto con el Formulario de apertura de cuenta, los Términos y Condiciones Generales de la Cuenta de Pago «Smile» y las Comisiones de uso de los servicios de pago, el contrato marco regulador de la relación contractual entre Moneytrans y el titular de la cuenta y la tarjeta.

Moneytrans Payment Services SA es una entidad de pago constituida con arreglo al derecho belga, con C.I.F. número BE.0449.356.557, y que opera bajo la supervisión cautelar del Banco Nacional de Bélgica (www.nbb.be). Está representada en España por **Moneytrans World Entidad de Pago S.A.**, con CIF A92667732 y sede en C/Puerta del Mar nº 18, Plantas 8-9, Málaga, que actúa como AGENTE PRINCIPAL de Moneytrans Payment Services en relación con la provisión y gestión de las tarjetas de débito a las que se refieren los presentes términos, incluyendo la resolución de las solicitudes de clientes en España.

Los presentes Términos y Condiciones especiales se presumirán aceptados tan pronto como el cliente realice la primera operación con su tarjeta de débito. Los mismos se aplicarán hasta la finalización del contrato marco suscrito entre Moneytrans y el cliente.

Le recomendamos que lea atentamente este documento con el fin de comprender sus derechos y obligaciones. Si tiene alguna pregunta, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros a través de:

- Teléfono: +34 951 01 55 01
- E-mail: smilesoporte@moneytrans.eu
- Sitio web: https://www.moneytrans.eu

Moneytrans recurre a la mediación de la empresa SIX Payment Services (Europe) S.A. como responsable técnico de la gestión de las tarjetas y la ejecución de las operaciones realizadas con las mismas. En los casos previstos en los presentes Términos y Condiciones, el cliente será redirigido al servicio de atención al cliente de dicha empresa.

1. Definiciones

A los efectos de los presentes Términos y Condiciones especiales, los términos enumerados a continuación tendrán el siguiente significado:

La entidad emisora de la tarjeta: Moneytrans Payment Services S.A. («Moneytrans»), con domicilio social en Boulevard de Waterloo 77/01,1000 Bruselas, Bélgica. C.I.F: BE.0449.356.557.

La entidad procesadora de la tarjeta: SIX Payment Services (Europe) S.A. («SIX Payment Services»), con domicilio social en Rue Gabriel Lippmann 10 à 5365 Munsbach, Luxemburgo. C.I.F: LU 23138978.

La tarjeta: Una tarjeta de débito emitida por Moneytrans que puede utilizarse, hasta el límite del saldo disponible en la cuenta de pago del titular, para la retirada de efectivo y la realización de pagos al por menor de conformidad con los términos establecidos en la cláusula 3.

La cuenta: La cuenta de pago abierta a nombre del titular de la tarjeta y gestionada por Moneytrans en la que se registran como débitos o abonos todas las operaciones realizadas con la tarjeta.

El titular: La persona física titular de una cuenta de pago en Moneytrans y el único titular legítimo de la tarjeta de débito vinculada a la cuenta.

Cajero automático: Cajero automático que permite al titular de la tarjeta retirar efectivo sin necesidad de interacción directa con el personal de una oficina de Moneytrans.

PV: Comerciantes minoristas y otros puntos de venta (incluyendo los sitios web de los comerciantes) que permiten adquirir bienes y servicios utilizando la tarjeta.

Código PIN: Código de identificación de 4 dígitos, estrictamente personal y confidencial, que se usa para autenticar las operaciones realizadas con la tarjeta.

Código CVV: Código de tres dígitos impreso en el reverso de la tarjeta que debe facilitarse junto con el número de tarjeta para su uso seguro en aquellos casos en los que no se pueda utilizar el código PIN.

«MasterCard® SecureCode™»: servicio gratuito proporcionado por MasterCard para incrementar la seguridad de los pagos en línea mediante la autenticación bifactorial del titular de la tarjeta.

Contraseña «3D Secure» contraseña confidencial empleada para validar los pagos en línea en los sitios web de comerciantes que exhiban el logo «MasterCard® SecureCode™».

Código de seguridad de un solo uso: Código de un solo uso enviado a través de SMS al teléfono móvil del titular de la tarjeta en el momento de confirmar el pago en línea que se debe introducir junto con la contraseña «3D Secure» para autenticar el pago.

TPV (o «terminal»): Terminal de pago electrónico que permite autenticar los pagos con tarjeta realizados en comercios minoristas.

NFC (o «sin contacto») Tecnología que permite autenticar una tarjeta acercándola al terminal sin tener que introducirla físicamente.

2. Entrega y activación de la tarjeta

La tarjeta se envía por correo postal al domicilio legal del titular o en una Agencia Autorizada de Moneytrans.

El PIN se envía a la misma dirección, por separado.

Por seguridad, el titular de la tarjeta debe firmar en la banda del reverso de la tarjeta inmediatamente después de su recepción.

La tarjeta se puede activar realizando un pago o retirando efectivo por primera vez usando el PIN (en un terminal de pago o en un cajero automático). No se puede activar la tarjeta mediante un pago en línea.

Cuando el cliente no haya recibido su tarjeta o PIN en un plazo de 4 semanas tras la apertura de su cuenta de pago, deberá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Moneytrans, que rastreará el envío postal o emitirá una nueva tarjeta o PIN. Esta operación no se cargará al cliente, salvo cuando se pueda demostrar que este facilitó una dirección errónea o no actual.

El cliente se asegurará de memorizar su PIN y de destruir la carta donde figure esta información tan pronto como sea posible. Posteriormente, el cliente podrá cambiar su PIN en un cajero automático. En caso de pérdida del PIN, o de que se vea comprometida su confidencialidad, el cliente deberá notificar inmediatamente a Moneytrans de acuerdo con el procedimiento establecido en la cláusula 5.

Tan pronto como se haya abierto la cuenta de pago, el cliente recibirá por separado, a través de SMS, una contraseña «3D Secure» que deberá guardar de manera segura y utilizarla en lugar del PIN para la confirmación de los pagos en línea que realice con la tarjeta.

3. Uso de la tarjeta

La tarjeta es intransferible y su uso queda estrictamente reservado a su titular.

Tan pronto como el titular de la tarjeta la haya activado pasará a ser responsable de su uso de acuerdo con lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones.

3.1 Tipo de operaciones autorizadas

La tarjeta se puede utilizar, hasta el límite del saldo disponible en la cuenta vinculada, para la realización de las siguientes operaciones:

- Retirada de efectivo en oficinas autorizadas de Moneytrans y en cajeros automáticos que exhiban el logo MasterCard®;
- Pago de bienes y servicios en comercios que formen parte de la red MasterCard;
- Efectuar pagos en línea en los sitios web de comerciantes que exhiban el logo **«MasterCard® SecureCode™»**.

El cliente podrá también utilizar la tarjeta para adquirir bienes o servicios periódicos (por ejemplo, suscripciones) registrando una sola vez el número de la tarjeta y su fecha de validez. El cliente se compromete a utilizar este medio de pago solamente con comerciantes de confianza. En caso de renovación o sustitución de la tarjeta, las órdenes de cobro automático se adscribirán automáticamente a la nueva tarjeta, a menos que el cliente se oponga a la comunicación de los nuevos datos de su tarjeta a los comerciantes que hayan suscrito el servicio de «Actualización de cobros automáticos» que proporciona MasterCard.

En ningún caso será responsable Moneytrans cuando un comerciante no acepte un pago realizado con la tarjeta de débito. Del mismo modo, ni Moneytrans, ni la entidad procesadora de la tarjeta ni cualquier otra parte que participe en la gestión de los sistemas de pago serán responsables por la falta de disponibilidad temporal de terminales de pago o cajeros automáticos o de determinadas funcionalidades de la tarjeta que tengan su origen en el mantenimiento de los sistemas, una avería o una causa de fuerza mayor.

3.2 Límites de gasto

Antes de realizar una operación, el titular de la tarjeta deberá asegurarse de disponer de fondos suficientes en su cuenta de pago. También deberá evitar exceder los límites de gasto aplicables a las operaciones con tarjeta, que se exponen a continuación

Tipo de operación	Límite
Retirada de efectivo en una oficina de Moneytrans	
Diario	250 €
Cada 30 días consecutivos	250 €
Retirada de efectivo en cajero automático (nacional o extranjero)	
Diario	500 €
Cada 30 días consecutivos	500 €
Pagos en comercios (nacionales y en el extranjero)	
Cada 30 días consecutivos	2.500 €

En caso de pagos relacionados con servicios como reservas de hoteles o alquiler de coches, en los que se difiere o no se conoce con antelación la cantidad a pagar, el comerciante puede reservar una cantidad fija con cargo al saldo de la cuenta vinculada durante el periodo anterior al uso efectivo del servicio. La cantidad reservada se liberará seguidamente en la fecha del pago efectivo del servicio, o transcurrido un período máximo de 30 días.

No se podrá realizar una nueva operación con la tarjeta cuando el saldo disponible de la cuenta de pago no sea suficiente o se haya excedido el límite de gasto de la tarjeta. Se notificará al titular de la tarjeta el rechazo de la operación con un mensaje en la pantalla del terminal de pago, del cajero automático o del sitio web del comerciante, según sea el caso.

Moneytrans podrá modificar los límites de gasto de la tarjeta notificando al titular de la misma de acuerdo con el procedimiento establecido en la cláusula 11. No obstante, Moneytrans se reserva el derecho a reducir los límites, en cualquier momento y con efectos inmediatos, cuando sea necesario y solo con respecto a determinados comerciantes o sectores de actividad, en el caso de que:

- El titular de la tarjeta no cumpla con las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.
- Los sistemas de detección de Moneytrans o MasterCard indiquen un posible uso fraudulento de la tarjeta o de la cuenta de pago.

3.3 Uso del PIN

Salvo en los casos de pagos en línea, toda operación iniciada con la tarjeta requiere, con carácter general, el uso del PIN. Por lo tanto, todo pago o retirada de efectivo autenticada mediante la introducción de este código personal y confidencial se considerará constitutivo del consentimiento del titular de la tarjeta a la ejecución de la operación y le conferirá un carácter irrevocable.

Los cajeros automáticos y terminales de pago permiten, en general, imprimir un recibo donde se confirme la operación realizada con la tarjeta. Se recomienda al titular de la tarjeta que conserve dichos comprobantes, que podrá utilizar en caso de una reclamación relacionada con una operación concreta.

Se desactivará la tarjeta si se introduce incorrectamente el PIN tres veces. En esos casos, el titular de la tarjeta deberá solicitar a Moneytrans el envío de un nuevo PIN, de conformidad con el procedimiento establecido en la cláusula 4.

3.4 Pagos sin PIN o sin contacto

Existen determinados terminales que permiten confirmar un pago sin necesidad de introducir el PIN. El pago se considera por tanto autorizado con la introducción de la tarjeta en el terminal y asimismo (cuando proceda) confirmado al presionar el botón «OK». Existen determinados aparcamientos, peajes de autopista y máquinas expendedoras que están equipados con dichos terminales.

Otros terminales equipados con tecnología NFC («sin contacto») permiten realizar pagos sin introducir la tarjeta en el terminal, con solo acercar la tarjeta. En algunos casos tampoco se necesita el PIN para confirmar la operación.

El importe máximo de las operaciones de pago confirmadas sin introducir el PIN se restringe a:

- 25 EUR o 30 EUR por operación (dependiendo del terminal);
- 100 EUR de operaciones acumuladas.

Una vez alcanzados estos límites, el titular de la tarjeta necesitará volver a introducir el PIN.

3.5 Uso de la tarjeta en línea

En los pagos iniciados a través de sitios web de comerciantes es necesario facilitar los datos de la tarjeta, pero nunca la introducción del PIN.

Algunos sitios web solicitan una autenticación reforzada por parte del cliente, indicada por el logo «**MasterCard® SecureCode™**». En estos sitios web, el cliente deberá identificarse introduciendo su contraseña «3D Secure», así como el **código de seguridad de un solo uso** que habrá recibido por SMS en su teléfono móvil registrado en Moneytrans. Durante el primer pago en línea que se realice a través del proceso de autenticación bifactorial, se solicitará también al titular de la tarjeta que establezca un **mensaje personal de seguridad**, que posteriormente aparecerá siempre en la página de pago en línea para confirmar la seguridad del sitio web.

El titular de la tarjeta podrá cambiar en cualquier momento su contraseña «3D Secure» en su área personal dentro de https://www.moneytrans.eu.

Observaciones importantes sobre la confidencialidad del PIN y de la contraseña «3D Secure»:

- **Durante una compra en línea, introduzca solo su contraseña «3D Secure» si en la página web aparece su mensaje personal de seguridad y el logo «MasterCard® SecureCode™»;**
- **Ningún empleado o representante autorizado de Moneytrans, ni ningún otro tercero, le solicitarán jamás que revele su código PIN o su contraseña «3D Secure». No comunique nunca estos códigos si alguien se los solicita por teléfono o correo electrónico;**
- **Nunca apunte ni grabe su PIN o contraseña «3D Secure», ni siquiera en forma de número de teléfono codificado guardado en su teléfono móvil.**
- **Si sospecha que corre peligro la confidencialidad de su PIN o contraseña «3D Secure», cámbielos inmediatamente.**

En la cláusula 5 se describen las demás medidas de precaución que el titular de la tarjeta deberá tener en cuenta para preservar la seguridad de la misma y de sus códigos personales.

3.6 Restricción del uso de la tarjeta

La tarjeta solo se puede utilizar en operaciones en tiempo real donde se pueda verificar al momento el saldo disponible de la cuenta vinculada. Por tanto, la tarjeta podría ser rechazada en determinados terminales fuera de línea (pago diferido) como los utilizados en aviones, en algunos peajes de autopista, aparcamientos, máquinas expendedoras, etc.

Por motivos de seguridad, es posible que tampoco se pueda utilizar la tarjeta en determinados terminales de pago o cajeros automáticos en el extranjero donde no sea necesario introducir el PIN o que solo requieran la firma del titular de la tarjeta en un recibo de compra.

3.7. Comisiones por operaciones

Algunas operaciones realizadas con la tarjeta cobran una comisión, que se comunican al cliente en el momento de la apertura de la cuenta de pago. Estas comisiones se cargan directamente en la cuenta al mismo tiempo que el adeudo de la operación que los genera.

Las operaciones realizadas con la tarjeta en moneda extranjera se convertirán a euros conforme a un tipo determinado por MasterCard, sumándole un margen al tipo de cambio. Esto se aplica a las retiradas de efectivo y a los pagos efectuados en comercios y sitios web de comerciantes ubicados fuera de la zona SEPA. Se notifica debidamente al titular de la tarjeta que los tipos de cambio pueden fluctuar y diferir entre la fecha de la operación y la fecha de su cargo efectivo en la cuenta vinculada.

4. Gestión de la tarjeta

El titular de la tarjeta puede gestionar él mismo su tarjeta en línea en su área personal dentro de https://www.moneytrans.eu.

También puede contactar por teléfono con el servicio de atención al cliente de Moneytrans o acudir a una oficina autorizada de Moneytrans para realizar las siguientes operaciones:

- Bloquear o desbloquear la tarjeta;
- Solicitar un nuevo código PIN;
- Solicitar una nueva tarjeta en caso de extravío, sustracción o cancelación de la anterior tarjeta;
- Cambiar su contraseña «3D Secure» (solo en https://www.moneytrans.eu);
- Obtener un extracto de la cuenta (solo en https://www.moneytrans.eu o a través del servicio de atención al cliente).

Independientemente del medio utilizado, se verificará la identidad del cliente con carácter previo a la tramitación de cualquier aspecto de su solicitud, para confirmar que se trata del titular legítimo de la tarjeta. Según el caso, esta verificación se llevará a cabo:

- Solicitando documento de identidad válido del cliente, cuando acuda a una oficina autorizada de Moneytrans;
- Preguntando algunas preguntas personales, cuando el cliente contacte por teléfono con el servicio de atención al cliente;

A través de la conexión segura del cliente a su área personal dentro de https://www.moneytrans.eu.

En todo caso, el titular de la tarjeta recibirá un SMS en el número de teléfono registrado en Moneytrans para confirmar que se ha tramitado satisfactoriamente una operación vinculada a su tarjeta. Cuando no haya solicitado el cambio o la operación que se le notifique por SMS, deberá ponerse en contacto inmediatamente con el servicio de atención al cliente de Moneytrans. Toda vez que este servicio se presta de manera gratuita y con fines puramente informativos, Moneytrans no podrá ser considerada responsable del retraso o la falta de envío de un SMS a través de este servicio.

5. Obligaciones y responsabilidad del titular de la tarjeta

El titular de la tarjeta reconoce que toda operación realizada con su tarjeta y autenticada a través del PIN o firma electrónica equivalente constituye prueba válida y suficiente de su consentimiento al contenido de la operación en cuestión, siempre que haya sido aprobada por los sistemas informáticos de Moneytrans.

Sin perjuicio de su derecho de reembolso en caso de operaciones no autorizadas de conformidad con las disposiciones establecidas a continuación, el titular de la tarjeta autoriza a Moneytrans, de manera irrevocable y sin reservas, a cargar inmediatamente en su cuenta todas las órdenes de pago realizadas con la tarjeta y para las cuales haya dado su consentimiento.

El titular de la tarjeta deberá comprobar regularmente el estado de su cuenta e informar sin demora a Moneytrans acerca de cualquier operación con la tarjeta que no fuera autorizada o correctamente efectuada, o de cualquier error o irregularidad que aprecie en los extractos.

Además, el titular de la tarjeta se compromete a:

- Utilizar la tarjeta con fines estrictamente legales y personales;
- Asegurarse de tener fondos suficientes disponibles en su cuenta para cubrir las operaciones realizadas con la tarjeta y a no exceder los límites de gasto de la tarjeta;
- No entregar nunca la tarjeta a terceros (incluyendo sus familiares) o permitir que estos utilicen la tarjeta;
- Conservar la tarjeta en un lugar seguro y no dejarla nunca desatendida;
- Utilizar la tarjeta y el PIN únicamente en condiciones suficientemente seguras, entre otras cosas, fuera de la vista de terceros.
- Preservar el carácter confidencial del PIN, la contraseña «3D Secure» y el mensaje personal de seguridad, evitando revelarlos a nadie o anotarlos en la propia tarjeta o en cualquier otro documento u objeto al que puedan acceder fácilmente terceros.
- Cambiar inmediatamente el PIN, o solicitar uno nuevo a Moneytrans, cuando peligre su confidencialidad.
- Cambiar la contraseña «3D Secure» cuando este código hubiera perdido también o separadamente su carácter confidencial.
- Escoger un PIN que no pueda ser fácilmente descubierto por terceros ni se esté utilizando ya para otras cuentas.
- No doblar la tarjeta ni dañarla de cualquier otro modo.

Notificación del extravío, sustracción, falsificación o (riesgo de) uso fraudulento de la tarjeta

Tan pronto como se tenga conocimiento del extravío, la sustracción, la falsificación o el (riesgo de) uso fraudulento de la tarjeta, el titular de la tarjeta deberá:

1° Notificar sin demora a Moneytrans llamando al servicio de atención al cliente (+ 34 951 01 55 01). Fuera del horario de apertura de este servicio, el titular de la tarjeta será redirigido automáticamente al servicio de interrupción de tarjetas de SIX Payment Services (servicio solo disponible en francés e inglés). Los usuarios registrados en el sitio web https://www.moneytrans.eu también pueden bloquear sus tarjetas personalmente, a través de su área personal en el siguiente sitio web;

2° Notificar asimismo a la policía local, dentro de las 24 horas siguientes a tener conocimiento del extravío o pérdida de una tarjeta que haya sido utilizada fraudulentamente.

También estará obligado a notificar en aquellos casos en que;

- La tarjeta haya quedado retenida en un cajero automático o en un terminal de pago;
- El PIN y/o los datos de la tarjeta hubieran dejado de ser secretos (como podría resultar si se hubieran introducido en un sitio web de comerciante falso)
- El titular de la tarjeta aprecie una operación no autorizada o ejecutada incorrectamente, o cualquier otro error o irregularidad en un extracto de cuenta.

Responsabilidad en caso de uso no autorizado de la tarjeta

Hasta el momento de la notificación

El titular de la tarjeta responderá de las consecuencias que se deriven del uso fraudulento de la tarjeta tras su extravío, sustracción, falsificación o apropiación indebida de sus códigos confidenciales hasta un límite máximo de 50 euros, hasta que notifique a Moneytrans de conformidad con el procedimiento descrito anteriormente.

Sin embargo, no aplicará la responsabilidad por los primeros 50 euros cuando:

- El extravío, la sustracción o la apropiación indebida de la tarjeta y sus códigos confidenciales no pudieran haber sido detectados por el titular de la tarjeta con anterioridad al pago fraudulento;
- La tarjeta hubiera sido utilizada de manera fraudulenta con anterioridad a ser recibida por el titular.
- La pérdida se deba a un error de un empleado, representante o subcontratista de Moneytrans.

Sin perjuicio de lo anterior, el titular de la tarjeta deberá asumir todas las consecuencias financieras que se deriven del uso indebido de su tarjeta en caso de haber actuado de manera fraudulenta o con negligencia grave.

Después de la notificación

Desde el momento en que el titular de la tarjeta solicite su bloqueo dejará de ser responsable de las consecuencias económicas que se deriven del uso no autorizado de su tarjeta.

Casos de negligencia grave

El titular de la tarjeta será considerado responsable del uso no autorizado de su tarjeta cuando no hubiera adoptado las medidas preventivas necesarias para asegurar la confidencialidad de la tarjeta y sus códigos de seguridad.

Entre otros, Moneytrans considera como actos de negligencia grave los siguientes:

- Anotar el PIN de manera legible en la tarjeta o en un documento u objeto que el titular de la tarjeta guarde o lleve consigo (por ejemplo, en su cartera o en su teléfono móvil u ordenador portátil);
- Dejar a terceros utilizar la tarjeta, incluyendo familiares y amigos;
- Dejar la tarjeta desatendida en lugares públicos o privados;

- Utilizar la tarjeta en condiciones en las que no se asegure la confidencialidad del PIN y/o de la contraseña «3D Secure»;
- No comunicar inmediatamente a Moneytrans el extravío o sustracción de la tarjeta, incluyendo los casos en que esta quede retenida en un cajero automático o en un terminal de pago;
- No comunicar a la policía local el extravío o sustracción de una tarjeta que haya sido utilizada de manera fraudulenta.
- No comprobar regularmente los extractos de cuenta, lo que conlleve retrasos en advertir operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente.

6. Obligaciones y responsabilidad de Moneytrans

Por su parte, Moneytrans se compromete a:

- Asumir los riesgos asociados al envío por correo postal de la tarjeta y el PIN al domicilio del titular de la tarjeta.
- Mantener un registro interno de las operaciones realizadas con la tarjeta, hasta un plazo de 10 años después de su ejecución.
- Aportar pruebas cuando sea necesario, entre otros supuestos, en caso de una controversia relacionada con una operación efectuada con la tarjeta, de que la operación fue debidamente registrada y contabilizada y que no se vio afectada por ningún incidente técnico o avería.
- Proporcionar al titular de la tarjeta los medios adecuados para notificar, en cualquier momento, un pago no autorizado o una operación iniciada o ejecutada incorrectamente, así como facilitar un medio de identificación que permita al titular de la tarjeta demostrar su notificación hasta 18 meses después de su envío.
- Evitar, en la medida de lo técnicamente posible, todo uso ulterior de la tarjeta, tan pronto como el titular de la tarjeta haya notificado su extravío, sustracción o falsificación.
- Informar al titular de la tarjeta sobre cualquier fraude real o presunto o cualquier otra amenaza de seguridad.
- Adoptar todas las medidas necesarias para asegurar la continuidad de sus servicios y la seguridad de sus sistemas.

Responsabilidad en caso de uso no autorizado de la tarjeta

Salvo en aquellos casos en los que el titular de la tarjeta no haya cumplido con sus obligaciones estipuladas en la cláusula 5, Moneytrans será responsable de:

- Los riesgos del uso fraudulento de una tarjeta enviada por correo postal, hasta el momento en que el cliente la reciba;
- La falta de ejecución o ejecución incorrecta de las operaciones realizadas con la tarjeta en terminales o equipos que formen parte de la red MasterCard;
- Las operaciones ejecutadas sin la autorización del titular de la tarjeta y cualquier error o irregularidad en la gestión de sus servicios que sea imputable a Moneytrans
- El uso no autorizado de una tarjeta falsificada, en caso de haber sido falsificada por un tercero.

En todos los casos en que Moneytrans sea responsable, deberá reembolsar al titular de la tarjeta el importe de la operación objeto de controversia tan pronto como sea posible después de haber recibido su notificación, salvo que Moneytrans o SIX Payment Services tengan motivos razonables para sospechar de un fraude por parte del titular de la tarjeta.

7. Validez, bloqueo y renovación de la tarjeta

Las tarjetas activadas tienen una validez de 60 meses, hasta el último día del mes de vencimiento indicado en las mismas.

Las tarjetas que no hayan sido activadas dentro de los 13 meses posteriores a su emisión serán canceladas.

La tarjeta se renueva automáticamente antes de su fecha de vencimiento Se enviará una nueva tarjeta al domicilio del titular de la tarjeta, salvo que este se oponga notificando a tal efecto a Moneytrans dos meses antes de la fecha de vencimiento de la tarjeta o que Moneytrans rescinda el contrato marco notificando al titular de la tarjeta dentro del mismo plazo.

La nueva tarjeta queda sujeta a las disposiciones del contrato marco. Una vez recibida la nueva tarjeta, el titular deberá destruir inmediatamente la tarjeta caducada.

En el caso de que se bloquee una tarjeta o se cierre la cuenta vinculada, se cancelará la tarjeta y el titular deberá devolverla a Moneytrans o destruirla, cortándola en pedazos. El titular de la tarjeta que no cumpla con la obligación de devolverla o cortarla en pedazos responderá de todos los perjuicios que se deriven del uso no autorizado de la tarjeta hasta su cancelación efectiva.

Moneytrans se reserva el derecho a bloquear la tarjeta o a retenerla en un cajero automático o TPV con el fin de proteger la seguridad de los sistemas, sus propios intereses económicos o los del titular de la tarjeta, entre otros supuestos, en los casos siguientes:

- La tarjeta resulte defectuosa;
- Se haya dejado la tarjeta en un cajero automático o terminal de pago;
- Se haya introducido un PIN incorrecto tres veces seguidas;
- Se haya bloqueado la tarjeta a petición del titular o a iniciativa de MasterCard o SIX Payment Services;
- El titular de la tarjeta la está utilizando con fines ilegales;
- El titular de la tarjeta o Moneytrans rescindan el Contrato marco;
- La cuenta a la que está vinculada la tarjeta muestre un saldo deudor no autorizado o haya sido cerrada;

Moneytrans informará al cliente de que su tarjeta ha sido bloqueada telefónicamente, por correo electrónico o SMS. Cuando las razones que motiven el bloqueo dejen de ser válidas, Moneytrans deberá desbloquear la tarjeta o reemplazarla, según proceda.

8. Reclamaciones y recursos

Las reclamaciones en relación con operaciones realizadas con la tarjeta serán tramitadas por SIX Payment Services en nombre de Moneytrans.

Toda reclamación de este tipo se comunicará, en primer lugar, a Moneytrans, por teléfono o correo electrónico a smilesoporte@moneytrans.eu. Moneytrans examinará la reclamación y, cuando proceda, la remitirá a SIX Payment Services, habilitada para volver a ponerse en contacto con el cliente, cuando sea necesario.

En caso de que la reclamación esté relacionada con el uso fraudulento de una tarjeta tras su extravío o sustracción, el titular de la tarjeta deberá adjuntar una copia de la denuncia presentada ante la policía local.

Si la reclamación está relacionada con una operación ejecutada incorrectamente (por ejemplo, un pago que se ha tramitado dos veces o que el dinero no se haya dispensado correctamente en un cajero automático), el titular de la tarjeta deberá facilitar toda la información útil que permita localizar e investigar la operación en cuestión.

Si la reclamación está relacionada con una operación autorizada por el titular de la tarjeta, este deberá probar que contactó primero con el comerciante para la obtención de un reembolso. Esta cláusula rige, entre otros, cuando:

- El cliente no haya recibido los bienes o servicios que solicitó o resulten ser defectuosos o no coincidan con su descripción;
- Se haya cargado al cliente un importe vinculado a un pago periódico (suscripción) que había cancelado;
- El comerciante confirme la cancelación de un pedido, pero no se lo reembolse al cliente;

En caso de fraude probado de terceros, Moneytrans reembolsará inmediatamente al cliente. En todos los demás casos, incluyendo aquellos relacionados con operaciones ejecutadas incorrectamente o un pago objeto de controversia que haya autorizado el titular de la tarjeta, el reembolso quedará supeditado a la finalización de las investigaciones que se estén realizando por causa de su reclamación, siempre que el titular de la tarjeta haya presentado todos los documentos necesarios para tramitar su reclamación dentro de los plazos establecidos.

El titular de la tarjeta dispone de un plazo legal de trece meses para presentar una reclamación en relación con una operación fraudulenta realizada con una tarjeta sustraída, extraviada o falsificada por terceros. En todos los demás casos, incluyendo aquellos relacionados con operaciones ejecutadas incorrectamente o con un pago objeto de controversia al que el titular de la tarjeta haya dado su consentimiento, la reclamación deberá presentarse dentro de los plazos establecidos por MasterCard.

El plazo para la presentación de reclamaciones empieza a computar desde el día en que se haya cargado la operación que sea objeto de controversia. Expirados los plazos, se considerará que el titular de la tarjeta ha aceptado de manera irrevocable y sin reservas los extractos de cuenta y el saldo mostrado en su cuenta de pago.

Si el titular de la tarjeta no queda satisfecho con la solución propuesta por Moneytrans y/o SIX Payment Services puede presentar una reclamación ante el **Servicio de Reclamaciones del Banco de España:** Calle Alcalá, 48, 28014, Madrid.

9. Uso de datos personales

Moneytrans trata los datos personales de sus clientes de conformidad con la legislación vigente. El cliente puede obtener más información sobre nuestra Política de Privacidad en: https://www.moneytrans.eu/spain/politica-de-privacidad/.
También podrá solicitar a Moneytrans el envío de una copia de este documento por correo electrónico o postal.

10. Rescisión del contrato

El contrato marco que regula el uso de la cuenta y la tarjeta de débito vinculada se suscribe por tiempo indefinido.

El titular de la tarjeta o Moneytrans podrán rescindir el contrato de conformidad con lo dispuesto en los Términos y Condiciones generales de la Cuenta de Pago «Smile».

11. Modificaciones de los Términos y condiciones especiales

Moneytrans se reserva el derecho a modificar los presentes Términos y condiciones especiales en cualquier momento, notificando a tal efecto al titular de la tarjeta por correo electrónico u otro medio de comunicación adecuado, dos meses antes de la entrada en vigor de las modificaciones.

El cliente podrá obtener la versión más reciente de los presentes Términos y condiciones especiales en la página web de Moneytrans, en: https://www.moneytrans.eu. También podrá solicitar al servicio de atención al cliente de Moneytrans el envío de una copia de los Términos y condiciones especiales actualizados por correo electrónico o postal.

El cliente tiene derecho a aceptar o rechazar los cambios propuestos en los Términos y condiciones especiales. En caso de no estar conforme con los mismos, dispone de un plazo de dos meses antes de la entrada en vigor de las modificaciones para rescindir el Contrato marco. Si no lo hace, se considerará que ha aceptado los Términos y condiciones especiales modificados.

12. Ley aplicable

El presente contrato marco suscrito entre Moneytrans y el cliente se rige por las leyes españolas. Salvo en aquellos casos en que los tribunales competentes vengan designados por disposiciones de carácter imperativo, Moneytrans queda autorizado a someter cualquier controversia relacionada con los presentes Términos y condiciones especiales a los tribunales de Málaga.

***