Términos y Condiciones Generales de la Cuenta de Pago Smile

SECCIÓN 1. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito de aplicación

Los presentes Términos y Condiciones Generales establecen los derechos y obligaciones relativos al uso de las cuentas de pago Smile gestionadas por Moneytrans Payment Services, S.A. Junto con el Formulario de Apertura de Cuenta, los Términos y Condiciones Específicos de la tarjeta de débito de Moneytrans y las Comisiones notificadas de conformidad con el Artículo 17, constituyen el acuerdo marco general por el que se regula la relación contractual entre Moneytrans Payment Services, S.A., y sus clientes.

Moneytrans Payment Services, S.A. (en lo sucesivo, "Moneytrans") es una entidad de pago constituida de conformidad con las leyes de Bélgica, con número de sociedad BE.0449.356.557 y domicilio social en Boulevard de Waterloo 77/01, 1000 Bruselas. Moneytrans es miembro de SWIFT (BIC: MTPSBEBB) y está autorizada a prestar servicios de transferencia de dinero y de cuentas de pago bajo la supervisión prudencial 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 y Punto Central de Contacto para las autoridades Españolas en relación con la provisión d servicios de pago a los que se refieren los presentes términos.

Al poner a disposición cuentas de pago, permitir las transacciones de pago y el uso de una tarjeta de débito, Moneytrans actúa como proveedor de servicios de pago de sus clientes. Los clientes reconocen expresamente que el Fondo de Garantía de Depósitos belga ("*Fonds de garantie pour les services financiers*") no se aplica a las cuentas de pago administradas por Moneytrans. No obstante, Moneytrans cumple los requisitos de la Directiva 2015/2366 (PSD2) sobre el estatuto y la supervisión de las entidades de pago y las entidades de dinero electrónico, el acceso a la actividad de proveedor de servicios de pago y la emisión de dinero electrónico, así como el acceso a los sistemas de pago para garantizar la seguridad de los fondos depositados en las cuentas de pago que administra.

Los presentes Términos y Condiciones Generales se consideran aceptados desde el momento en que el cliente realiza una primera operación utilizando su cuenta de pago o la tarjeta de débito vinculada a la misma. Posteriormente, se aplican hasta que se rescinda el acuerdo marco celebrado entre Moneytrans y el cliente. **Le recomendamos encarecidamente que lea atentamente este documento, con el fin de comprender sus derechos y obligaciones.** Para cualquier pregunta, póngase en contacto con nosotros por:

- Teléfono: +34 951 01 55 01
- Correo electrónico: smilesoporte@moneytrans.eu
- Página web: https://www.moneytrans.eu

Artículo 2. Definiciones

A efectos de la aplicación de los presentes Términos y Condiciones, los términos que se enumeran a continuación tendrán el siguiente significado:

Cuenta - Cuenta de Pago - Cuenta Smile: la cuenta abierta por Moneytrans a nombre del titular, identificada por un IBAN único y destinada a la realización de transacciones de pago.

Titular de la Cuenta - Cliente: la persona física que tiene una Cuenta de Pago en Moneytrans.

Servicios: todos los servicios de pago que se prestan junto con la cuenta de pago, como se describe más detalladamente en la Sección 2.

Saldo: cualquier cantidad que se mantenga en la cuenta de pago.

BIC – Código BIC: Código Internacional de Identificación Bancaria, que permite identificar de manera única a una entidad financiera que interviene en las transacciones de pago. También conocido como "Código SWIFT", un BIC podrá tener 8 u 11 caracteres de longitud y siempre incluye el nombre y el país de la entidad financiera en cuestión.

Día Hábil: cualquier día en que las instituciones financieras estén abiertas al público en España, dentro de las horas límite aplicables, excluidos los sábados, domingos y días festivos.

Tarjeta: La tarjeta de débito vinculada a la cuenta de pago, que se podrá utilizar para los pagos en comercios y las retiradas de fondos de conformidad con los Términos y Condiciones Específicos de la tarjeta de débito Moneytrans.

Horas Límite: La hora de un día hábil, después de la cual se considera que una orden de pago se ha recibido al siguiente día hábil.

IBAN (Número Internacional de Cuenta Bancaria): Una norma internacional que permite identificar de manera única la cuenta de pago de un cliente en una entidad financiera. El IBAN tiene hasta 34 caracteres alfanuméricos y está formado en parte por el **Número Básico de Cuenta Bancaria (BBAN)**, que es el código utilizado para identificar las cuentas de pago para los pagos nacionales.

Ordenante: la persona física o jurídica que tiene una cuenta de pago y da instrucciones para una orden de pago desde esa cuenta.

Beneficiario: la persona física o jurídica que es el beneficiario previsto de los fondos objeto de una operación de pago.

Operación de pago: un acto, iniciado por el ordenante o en su nombre o por el beneficiario, de colocar, transferir o retirar fondos, independientemente de cualquier obligación subyacente entre el ordenante y el beneficiario.

Identificador único: una combinación de letras, números o símbolos que permite identificar sin ambigüedad una cuenta de pago. Para los pagos SEPA, el Identificador Único consiste exclusivamente en el IBAN, completado, en su caso, por el Código de Identificación Bancaria (BIC).

Códigos de acceso personalizados: cualquier código secreto y/o procedimiento de autenticación utilizado conjuntamente o por separado, para permitir al cliente identificarse en Moneytrans y realizar transacciones financieras, incluyendo, entre otros, los códigos de seguridad de su tarjeta de débito y sus credenciales personales para acceder a su zona segura en la página web de la transacción.

Sitio web (de transacciones): cualquier página web disponible en https://www.moneytrans.eu desde la que se prestan los servicios de pago.

Artículo 3. Identificación del Cliente

La Cuenta Smile está dirigida a particulares mayores de 18 años que tengan su residencia legal en España.

Antes de utilizar los servicios prestados por Moneytrans, el cliente deberá facilitar los datos de identificación y los documentos que se le soliciten, incluida una copia de su documento de identidad, una prueba de domicilio, un número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico válida. El cliente deberá notificar inmediatamente a Moneytrans cualquier cambio posterior en sus datos y documentos de identificación y será responsable de cualquier consecuencia que pueda surgir en caso de que se retrase o no lo haga.

Durante la relación contractual, Moneytrans podrá solicitar en cualquier momento a sus clientes que faciliten documentos de apoyo adicionales, por ejemplo, para identificar su ocupación profesional, la fuente de sus ingresos o la finalidad de sus transacciones financieras. Moneytrans tiene derecho a solicitar esta información con el fin de cumplir sus obligaciones de identificación de los clientes, de conformidad con la Ley de 10/2010 de prevención del blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo. El cliente reconoce expresamente que Moneytrans podrá suspender temporalmente una cuenta de pago o poner fin a la relación contractual en caso de que no facilite los documentos adicionales que le exija Moneytrans.

Artículo 4. Características principales de la Cuenta

La Cuenta Smile es una Cuenta de Pago denominada en euros, identificada por un Número Internacional de Cuenta Bancaria (IBAN), que puede utilizarse para las siguientes operaciones de pago, como se describe más detalladamente en la Sección 2:

- depósitos y retiradas de efectivo;
- transferencia de fondos a otras cuentas;
- recepción de pagos de cuentas de terceros;
- ejecución de transferencias de débito, incluidos los adeudos directos;
- realizar pagos con una tarjeta de débito vinculada en comercios y en Internet.

La cuenta no tiene posibilidad de crédito ni de descubierto, por lo que solo puede utilizarse hasta el saldo de la cuenta. Tampoco genera ningún interés sobre los fondos disponibles en la cuenta.

La cuenta solo puede utilizarse con fines estrictamente privados y legales. Se entrega con una tarjeta de débito Mastercard, cuyo uso se rige por condiciones independientes, de acuerdo con lo establecido en los Términos y Condiciones Específicos de la Tarjeta de Débito Moneytrans.

Una misma persona solo podrá ser titular de una cuenta de pago con Moneytrans. La cuenta Smile podrá abrirse en línea en https://www.moneytrans.eu o en una agencia autorizada de Moneytrans. Sin embargo, el cliente deberá tener en cuenta que no todas las agencias autorizadas de Moneytrans están acreditadas para prestar también servicios de cuenta de pago. En caso de duda, el cliente podrá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente para preguntar sobre la agencia más cercana que presta esta categoría de servicios de pago.

En el momento de apertura de la cuenta, el cliente debe elegir entre un plan mensual o anual de pagos, con diferentes tasas y especificaciones que se detallan más adelante. El cliente debe permanecer en el plan durante 12 meses. Podrá solicitar un cambio de plan en cualquier momento, pero dicho cambio se hará efectivo solo cuando hayan transcurrido los periodos de 12 meses.

Una vez creada la cuenta, el cliente podrá realizar las siguientes operaciones a través de la página web de transacciones:

- comprobar el saldo de la cuenta y el estado de las operaciones anteriores;
- introducir nuevas órdenes de pago;
- descargar los extractos de cuenta;
- gestionar la tarjeta de débito (cambiar el PIN, bloquear o desbloquear temporalmente la tarjeta o solicitar la sustitución de la tarjeta).

El uso de la página web de transacciones está sujeto a la aceptación de los Términos y Condiciones Específicos publicados en la página web. Los presentes Términos y Condiciones contienen las medidas de precaución que el cliente deberá cumplir para garantizar la seguridad y confidencialidad de las transacciones realizadas a través de la página web.

El cliente también podrá ejecutar las siguientes transacciones en el mostrador de las agencias autorizadas de Moneytrans:

- depositar dinero en la cuenta o retirar dinero de la misma;
- introducir nuevas órdenes de pago;
- gestionar la tarjeta de débito (cambiar el PIN, bloquear o desbloquear temporalmente la tarjeta o solicitar la sustitución de la tarjeta);
- actualizar sus datos personales;
- ordenar el envío de extractos de cuenta por correo postal o electrónico;
- solicitar el cierre de la cuenta.

Artículo 5. Obligaciones del cliente

El cliente se compromete a:

- utilizar su cuenta y los servicios de pago asociados de buena fe y para fines estrictamente personales y legales, excluyendo su utilización para cualquier tipo de negocio o para fines indebidos, o para -o en nombre de- terceros no identificados;
- asegurarse de que todas las transacciones que se realicen con la cuenta cumplan con las leyes y obligaciones reglamentarias pertinentes aplicables a su situación personal;
- revisar regularmente los extractos de cuenta y notificar inmediatamente a Moneytrans cualquier transacción no autorizada o realizada incorrectamente, de conformidad con el procedimiento establecido en el Artículo 23;
- conservar, con toda la diligencia debida y en lugar seguro, su tarjeta de débito y los códigos de acceso personalizados, así como todos los documentos, formularios y notificaciones recibidos de Moneytrans en el curso de la relación contractual;
- notificar inmediatamente a Moneytrans de la pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado de la tarjeta de débito y/o de los códigos de acceso personalizados;
- cumplir con todas las medidas de precaución recomendadas por Moneytrans para proteger su dirección de correo electrónico y el acceso a Internet, incluyendo la instalación de un programa antivirus eficiente en su ordenador y la creación de una contraseña sólida para acceder a su área de seguridad en la página web de transacciones.
- contar con suficiente balance en su cuenta en la fecha en la que la tasa de mantenimiento (anual o mensual) vaya a cargarse.

Por consiguiente, el cliente será el único responsable de todas las consecuencias del uso fraudulento de su tarjeta y/o códigos de acceso personalizados en caso de que haya actuado con negligencia grave o no haya notificado con prontitud a Moneytrans su pérdida, robo, apropiación o uso indebidos, a menos que esos hechos hayan sido causados por el fraude o la negligencia grave de los empleados o agentes de Moneytrans.

Asimismo, el cliente reconoce que Moneytrans tiene una política de tolerancia cero con respecto al fraude, el blanqueo de dinero y otros delitos penales similares y que adoptará todas las medidas prescritas por las leyes aplicables para hacer frente al uso indebido de sus servicios financieros para esos fines ilegales, cuando sea necesario.

Artículo 6. Notificaciones y correspondencia

Los presentes Términos y Condiciones Generales y los demás documentos que constituyen el acuerdo marco entre Moneytrans y el cliente están disponibles en castellano e inglés. Moneytrans se compromete a comunicarse y mantener correspondencia con el cliente en uno de estos idiomas, a elección del cliente en el momento de apertura de cuenta o posteriormente.

Moneytrans podrá intercambiar notificaciones con sus clientes por cualquier medio de comunicación que se considere adecuado para la relación como, por ejemplo: correo electrónico, correo ordinario o certificado, SMS, teléfono, anexos a los extractos de cuenta o mediante la publicación de mensajes de carácter general en su página web.

Salvo en caso de disposiciones contradictorias, las notificaciones se enviarán por correo ordinario solo a petición expresa y por cuenta y riesgo del cliente. Se podrán aplicar cargos a los documentos enviados por correo, según se notifique de conformidad con el Artículo 17.

En cualquier caso, las notificaciones se considerarán válidamente entregadas si se envían a la dirección legal de residencia del cliente o a la dirección de correo electrónico y/o al número de teléfono móvil comunicados a Moneytrans y registrados en el expediente del cliente. Por consiguiente, Moneytrans declina toda responsabilidad por cualquier pérdida o daño resultante de la falta de oportuna notificación por parte del cliente de los cambios en sus datos de contacto, a menos que el cliente pueda demostrar fraude o negligencia grave por parte de los empleados o agentes de Moneytrans al registrar sus datos de identificación.

Artículo 7. Tratamiento de datos personales

Moneytrans procesa los datos personales obtenidos de sus clientes únicamente con el fin de:

- abrir cuentas de pago a petición del cliente y prestar los servicios de pago contratados;
- procesar las órdenes de pago de acuerdo con las instrucciones del cliente;
- asistir a los clientes en caso de problemas, preguntas o reclamaciones relacionadas con los servicios;
- cumplir las obligaciones legales establecidas en la ley 10/2010 relativa a la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- realizar estudios y encuestas sobre la utilización de sus servicios.

Moneytrans no revela ninguna información sobre sus clientes a terceros, salvo con su consentimiento expreso o a menos que esté legalmente obligada a hacerlo. El cliente acepta expresamente que los "terceros" no incluyen a otras compañías del grupo Moneytrans o subcontratistas de Moneytrans, a quienes se podrá transmitir legalmente su información personal.

Asimismo, el cliente reconoce y acepta que las conversaciones telefónicas con empleados o subcontratistas de Moneytrans podrán ser grabadas con fines probatorios, incluso para presentar pruebas de la identidad de los clientes y de las instrucciones que proporcionó al servicio de atención al cliente. El cliente podrá encontrar más información sobre el ámbito de aplicación y los fines del tratamiento de datos personales y sus derechos en relación con dicho tratamiento en la Política de privacidad de Moneytrans, disponible en https://www.moneytrans.eu/spain/politica-de-privacidad/. También podrá solicitar una copia de este documento en las agencias autorizadas de Moneytrans o pedir que se le envíe una copia por correo postal o electrónico, sin cargo alguno.

Artículo 8. Modificación de los Términos y Condiciones Generales

Moneytrans podrá modificar los presentes Términos y Condiciones Generales en cualquier momento notificando los cambios a los clientes, con dos meses de antelación, por correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación adecuado.

Los cambios que no estén relacionados con la Sección 2 de los Términos y Condiciones Generales podrán notificarse con solo 15 días de antelación. Las disposiciones de los Términos y Condiciones Generales que sean puramente informativas podrán modificarse en cualquier momento y sin previo aviso.

Moneytrans publica las versiones actualizadas de los Términos y Condiciones Generales así como los cambios propuestos en su página web de transacciones. El cliente podrá descargarlos de esta página web o solicitar a Moneytrans que le envíe una copia por correo postal o electrónico, sin cargo alguno.

El cliente tendrá derecho a poner fin a la relación contractual si no está de acuerdo con los cambios propuestos, notificándoselo a Moneytrans antes de la entrada en vigor de las modificaciones. Si no lo hace, se considerará que el cliente ha aceptado irrevocablemente los Términos y Condiciones Generales modificados.

Artículo 9. Resolución del Acuerdo

El acuerdo marco entre Moneytrans y el cliente se celebra por tiempo indefinido.

El cliente podrá cerrar su cuenta, en cualquier momento y sin justificación, notificando su decisión a una agencia autorizada de Moneytrans, a través de la página web de transacciones o llamando al servicio de atención al cliente de Moneytrans.

Moneytrans también podrá poner fin al acuerdo en cualquier momento, dando un aviso de dos meses al cliente. Además, Moneytrans podrá poner fin a la relación con efectos inmediatos y sin previo aviso, notificando al cliente por simple correo electrónico, en caso de que: a) el cliente ya no sea residente en España, b) no cumpla sus obligaciones contractuales, o c) cometa un grave abuso de confianza. Los incumplimientos graves de la confianza incluyen, entre otros, los casos en que el cliente:

- no cumpla con las medidas de precaución recomendadas por Moneytrans;
- no facilite los datos o documentos de identificación adicionales solicitados por Moneytrans, o,
- haga un uso indebido de los servicios de pago.

Moneytrans también tendrá derecho a cerrar, sin previo aviso y mediante una simple notificación a su titular, las cuentas de pago que no se hayan utilizado nunca desde su apertura o que no hayan mostrado ninguna actividad durante un período de doce meses consecutivos, siempre que tengan un saldo cero.

Si el cliente tiene un plan de pago mensual y acumula seis (6) meses impagados, se cerrará su cuenta.

La resolución del acuerdo tendrá como consecuencia la liquidación de todas las operaciones de pago pendientes, así como de todas las cantidades adeudadas por el cliente a Moneytrans. El cliente transferirá entonces el saldo restante a otra de sus cuentas de pago en otra entidad de pago o lo retirará en efectivo en una agencia autorizada de Moneytrans. El cierre final de la cuenta se producirá 45 días después de que se hayan liquidado todos los pagos de la cuenta.

Artículo 10. Reclamaciones

Cualquier reclamación relacionada con los servicios de pago prestados por Moneytrans deberá ser notificada por correo electrónico a: smilesoporte@moneytrans.eu o por correo postal a: **Moneytrans World Entidad de Pago, S.A.**, C/Mauricio Moro Pareto, nº 2, Planta 4, Oficina 1, 29006, Málaga, España. En caso de que la reclamación se refiera a una transacción no autorizada o ejecutada incorrectamente, el cliente deberá respetar el procedimiento y los plazos específicos establecidos en el Artículo 23.

Moneytrans acusará recibo de cualquier reclamación dentro de los 5 días siguientes a su recepción, y a partir de entonces enviará su respuesta por escrito al cliente en el plazo de 2 meses.

La resolución informará expresamente al reclamante de la facultad que le asiste para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al **Servicio de Reclamaciones del Banco de España:** Calle Alcalá, 48, 28014, Madrid.

Igualmente, podrá el reclamante acudir al citado organismo en caso de que hubiera transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación sin que ésta hubiera sido resuelta.

Artículo 11. Ley Aplicable

La relación contractual entre Moneytrans y sus clientes se regirá por la legislación española. Cualquier controversia relacionada con los presentes términos y condiciones se someterá a los juzgados y tribunales españoles.

SECCIÓN 2: SERVICIOS DE PAGO

En esta sección se definen los servicios de pago vinculados a la cuenta de pago, así como las normas y condiciones aplicables a las transacciones de pago.

Las transacciones de pago realizadas con la cuenta solo podrán realizarse en euros y en relación con los países de la SEPA. La única excepción son los pagos realizados con la tarjeta de débito vinculada a la cuenta, que podrán realizarse fuera de la SEPA, en una moneda extranjera.

La SEPA (Zona Única de Pagos en Euros) incluye los países de la Unión Europea, Noruega, Islandia, Mónaco, Liechtenstein, Suiza y San Marino.

Artículo 12. Transferencias de crédito

Dentro de los límites de los fondos disponibles en la cuenta, el cliente podrá ordenar que el débito de una determinada cantidad de su cuenta se acredite a la cuenta de un tercero. También podrá recibir un pago en su cuenta, si es el beneficiario previsto de la transferencia de crédito. Las transferencias podrán ser transferencias nacionales (cuando las cuentas de pago del ordenante y del beneficiario estén situadas en España) o transferencias europeas SEPA (cuando las cuentas del ordenante y del beneficiario estén situadas en un país de la SEPA).

El cliente también podrá optar por que los pagos de su salario mensual se acrediten automáticamente en su cuenta, facilitando los datos de su cuenta (código IBAN y BIC) a su empleador.

Si el cliente que actúa como ordenante no tiene suficientes fondos en la cuenta, la transferencia de crédito no se ejecutará y se considerará no recibida. El cliente será responsable de introducir una nueva orden de pago después de que haya provisto de fondos su cuenta.

Artículo 13. Adeudos directos

Un adeudo directo es una transacción de pago en la que el beneficiario tiene derecho a retirar fondos de la cuenta del ordenante, sobre la base del consentimiento de este. Los adeudos directos suelen utilizarse para pagos recurrentes, como las facturas de servicios públicos, en los que las cantidades adeudadas pueden variar de un pago a otro.

El sistema de adeudo directo disponible en España es el esquema de adeudo directo SEPA "Core", que puede utilizarse para realizar pagos en euros en España y entre dos cuentas de pago abiertas en un país de la SEPA. Con arreglo a este esquema, el cliente que actúa como ordenante debe firmar primero un mandato en el que da su consentimiento al débito y hacer referencia al contrato subyacente con su acreedor. A continuación, debe enviar este mandato a su acreedor y también facilitar una copia a Moneytrans.

Una vez formalizada la autorización, las circunstancias en que se cargan los pagos deberán ser acordadas entre el cliente y su acreedor, sin que ello afecte a Moneytrans. Por consiguiente, el cliente será responsable de todas las consecuencias que puedan derivarse de cualquier error de comprensión de las condiciones del contrato en que se basa una orden de domiciliación bancaria.

El cliente deberá notificar inmediatamente a Moneytrans cualquier cambio o cancelación de un adeudo directo existente. En virtud del esquema de adeudo directo SEPA "Core", el cliente también podrá dar instrucciones a Moneytrans:

- para limitar el adeudo directo a una cierta cantidad o a una determinada frecuencia, o a ambas;
- para bloquear cualquier adeudo directo de su cuenta;
- bloquear cualquier adeudo iniciado por uno o varios beneficiarios determinados o autorizar únicamente los adeudos iniciados por uno o varios beneficiarios determinados.

Artículo 14. Pagos con tarjeta

El cliente podrá utilizar su tarjeta de débito vinculada a su cuenta de pago para pagar bienes y servicios en los comercios y en las páginas web de Internet que exhiben el logotipo de Mastercard®, en España y en el extranjero.

El importe de cada pago efectuado con la tarjeta se carga directa e íntegramente en la cuenta de pago del cliente.

Se aplican condiciones específicas a los pagos realizado con la tarjeta, que se establecen en los Términos y Condiciones Específicos de la tarjeta de débito Moneytrans.

Artículo 15. Depósitos y retiradas de fondos

El cliente podrá depositar fondos en su cuenta Smile o retirar dinero de ella, dentro de los límites establecidos en el Artículo 16.

El titular de la cuenta es el único que tiene derecho a depositar efectivo en su cuenta o retirarlo, excluyéndose a cualquier otro tercero.

Los depósitos en efectivo solo podrán realizarse en euros en las ventanillas de las agencias autorizadas de Moneytrans en España. El cliente también podrá transferir fondos a su cuenta utilizando una tarjeta de débito o crédito vinculada a otra de sus cuentas, en una agencia de Moneytrans o en la página web de transacciones.

Las retiradas de fondos podrán realizarse en euros, en las agencias autorizadas de Moneytrans en España, o utilizando la tarjeta de débito vinculada, en cualquier cajero automático que muestre el logotipo de Mastercard® en España o en el extranjero.

Las retiradas de efectivo con la tarjeta de débito también podrán realizarse fuera de la SEPA, en moneda extranjera. Cuando estén disponibles, podrán realizarse en POS ("Puntos de Servicio") como las oficinas de cambio de divisas, que están autorizadas a ofrecer el servicio de retirada de efectivo con tarjeta. Se aplicarán tasas a los servicios de depósito y retirada de fondos, según se indica en el Artículo 17.

Artículo 16. Límites de transacción

Una cuenta Smile no podrá tener en ningún momento un saldo superior a 10.000 euros.

Además, el valor total de todas las operaciones de crédito y, por lo tanto, también de todas las operaciones de débito, no podrá ser superior a:

- 10.000 euros en 30 días consecutivos,
- 30.000 euros en 365 días consecutivos.

Los límites aplicables a transacciones específicas de pagos se establecen de la siguiente manera:

- el valor total de los depósitos de fondos en las agencias autorizadas de Moneytrans no podrá exceder de 950 euros por período de 30 días;
- el valor total de las retiradas de fondos en las agencias Moneytrans no podrá superar los 300 euros por período de 7 días;
- el valor total de las retiradas de fondos con la tarjeta, en España y en el extranjero, no podrá superar los 500 euros por período de 30 días;
- el valor total de los pagos con la tarjeta en España y en el extranjero no podrá ser superior a 2.500 euros en un período de 30 días.

En el cuadro que figura a continuación se resumen los límites aplicables al saldo de la cuenta Smile y a las transacciones de pago:

Transacciones de cuenta	**Límite**
Saldo máximo	10.000€
Operaciones de crédito (nacional y SEPA)	
Por 30 días	10.000€
Por 365 días	30.000€
Operaciones de débito (nacional y SEPA)	
Por 30 días	10.000€
Por 365 días	30.000€
Depósitos de fondos en una agencia de Moneytrans (solo ES)	
Por 30 días	950€
Retiradas de fondos en una agencia de Moneytrans (solo ES)	
Por 7 días	300€
Operaciones con tarjeta (en España y en el extranjero)	
Retiradas de efectivo en cajeros	
Por 30 días	500€
Pagos en tiendas o en Internet	
Por 30 días	2.500€

Artículo 17. Coste de los servicios

Se aplican tasas y comisiones por el mantenimiento de la cuenta, el uso de los servicios asociados y la realización de determinadas transacciones de pago. Dichos costes se indican en el documento "Tasas por el uso de los servicios de pago" (también denominadas "las Tasas") y se comunican al cliente antes de la apertura de la cuenta de pago. Posteriormente, se notifican al cliente las nuevas tasas o las modificaciones de las mismas y el cliente dispone de un plazo de dos meses para aceptarlas o rechazarlas, de conformidad con el Artículo 8 de los Términos y Condiciones Generales. No obstante lo anterior, Moneytrans podrá modificar las tasas sin previo aviso y con efecto inmediato si las mismas son más favorables para el cliente.

17.1 La cuota anual de mantenimiento de la cuenta se paga por adelantado, el día de la apertura de la cuenta y posteriormente el primer día hábil del mes siguiente a cada fecha de aniversario de la suscripción de la cuenta. Esta cuota anual no es reembolsable en caso de que la cuenta se cierre, a menos que el cliente haya abierto su cuenta a distancia a través de https://www.moneytrans.eu y haya ejercido su derecho de desistimiento de un contrato a distancia dentro de los 14 días siguientes a la fecha de apertura de la cuenta.

17.2 La tasa de mantenimiento mensual se paga el día 5 de cada mes, empezando el mes siguiente al de la apertura de la cuenta.
En caso de que en la fecha de pago el balance sea inferior a la tasa debida, ésta se cargará tan pronto como la cuenta reciba fondos superiores a la cantidad de la tasa.
En caso de que el cliente deba 2 o más tasas mensuales, cada una se cobrará de forma independiente de acuerdo con lo explicado arriba.
Los cobros se realizarán dando prioridad a las tasas mensuales más antiguas y el extracto de la cuenta mostrará cada tasa nombrada conforme al mes y el año en los que se debió haber cobrado.
En caso de que un cliente tenga pendiente el pago de cinco (5) mensualidades acumuladas, su cuenta quedará suspendida y recibirá una notificación de que su cuenta se cerrará será cerrada en la siguiente fecha de pago.

Todas las tasas y comisiones se cargan en la cuenta, en principio el mismo día de la transacción que las haya generado. De este modo, el cliente autoriza a Moneytrans a cargar automáticamente en su cuenta todas las tasas y comisiones aplicables a sus transacciones y se compromete a mantener fondos suficientes en su cuenta para cubrir dichos gastos.

El cliente asimismo reconoce que algunos bancos o comercios minoristas pueden cobrar tasas adicionales por la gestión de las retiradas de efectivo con una tarjeta de débito en sus cajeros automáticos o tiendas. Dichas tasas no le conciernen a Moneytrans, que no se responsabiliza de que dichos costes se carguen en la cuenta del cliente.

Artículo 18. Extractos de cuenta

El cliente podrá consultar en cualquier momento el saldo de su cuenta y su historial de transacciones a través de su área segura en la página web de transacciones. Asimismo, una vez al mes, Moneytrans pondrá a disposición de los clientes extractos de cuenta, que el cliente podrá descargar en formato electrónico desde la página web o solicitar que se le envíen por correo electrónico o postal.

Los extractos de cuenta contienen toda la información pertinente sobre las transacciones de pago abonadas o adeudadas en la cuenta, incluyendo, para cada transacción: un número de referencia único que permite identificar la transacción, la fecha de valor, el importe principal y el importe de las tasas aplicadas a la transacción y, cuando se dispone de ella, la información sobre la contraparte (el ordenante o el beneficiario).

La información contenida en los extractos de cuenta sustituye a cualquier otra información disponible en la página web de la transacción o notificada al cliente por SMS o correo electrónico sobre las mismas transacciones.

El cliente es responsable de revisar regularmente sus extractos de cuenta y de notificar a Moneytrans de cualquier transacción no autorizada o ejecutada incorrectamente de acuerdo con el procedimiento y el plazo establecido en el Artículo 23.

Artículo 19. Consentimiento del cliente

Se considerará que el cliente ha dado su consentimiento a una operación de pago si la ha autorizado utilizando su tarjeta de débito en un cajero automático o en un terminal de pago, de conformidad con las condiciones específicas aplicables a la tarjeta de débito Moneytrans.

Antes de la ejecución de otros tipos de órdenes de pago (incluidas las ejecutadas sin la presencia física de la tarjeta), el cliente recibirá, por SMS a su número de móvil, un código de seguridad único generado aleatoriamente por Moneytrans. Este código de seguridad tiene el valor de una firma electrónica y constituirá el consentimiento del cliente a la orden de pago correspondiente. Una operación de pago se considerará autorizada si va acompañada de este código de seguridad único.

Artículo 20. Ejecución de órdenes

El cliente que actúa como ordenante deberá incluir en sus instrucciones de pago el identificador único de su beneficiario. Para los pagos nacionales y SEPA, este identificador único es el IBAN.

Un pago realizado de acuerdo con el identificador único se considerará correctamente realizado.

Si el cliente proporcionó información adicional acerca del beneficiario, como su nombre y dirección, aunque sea a petición de Moneytrans, esta solo será responsable de la ejecución de la orden de pago de acuerdo con el identificador único facilitado por el cliente y en ningún caso estará obligada a comprobar que la identidad del beneficiario se corresponde realmente con el identificador único. No obstante, en caso de discrepancia, a petición del cliente, Moneytrans hará todos los esfuerzos razonables para recuperar los fondos implicados en la transacción de pago. Esta recuperación podrá dar lugar a gastos, que correrán a cargo del cliente.

Si no pueden recuperarse los fondos, Moneytrans facilitará al cliente toda la información de que disponga con el fin de que pueda presentar una reclamación para recuperar los fondos de conformidad con el procedimiento establecido en el Artículo 23.

El plazo máximo de ejecución de una operación de pago nacional es de un día hábil a partir del momento de la recepción de los fondos por parte de Moneytrans, teniendo en cuenta también las horas límite aplicables (de 9 a 16 horas). El mismo plazo de ejecución se reduce al cierre del día hábil en el caso de una transacción de pago que implique dos cuentas Smile gestionada por Moneytrans. El plazo de ejecución se amplía hasta un máximo de cuatro días hábiles en el caso de los pagos SEPA, cuando la cuenta de la contraparte del cliente (el ordenante o el beneficiario) se encuentre en otro país de la SEPA.

Las órdenes de pago transmitidas a Moneytrans en un día que no sea un día hábil o después de la hora límite aplicable se considerarán recibidas en el siguiente día hábil. Asimismo, si los fondos que deban acreditarse al cliente como beneficiario son recibidos por Moneytrans en un día que no sea un día hábil, o después de la hora límite de recepción, la cuenta del cliente será acreditada en el siguiente día hábil.

Moneytrans también podrá negarse a ejecutar una transacción de pago si:

- el cliente no tiene suficientes fondos en su cuenta para cubrir el importe de la transacción, más las tasas aplicables;
- la orden de pago está incompleta o contiene un IBAN incorrecto;
- se exceden los límites establecidos en el Artículo 16 para la transacción de pago;
- el pago ha sido denegado por el banco del beneficiario;
- el cliente no aporta ningún documento de identificación adicional solicitado por Moneytrans, conforme al Artículo 3, o,
- Moneytrans tiene una seria sospecha de fraude o de uso indebido de sus servicios por parte del cliente.

Moneytrans informará al cliente de que se ha rechazado una transacción mediante un mensaje que aparecerá en la pantalla de la plataforma de transacciones correspondiente, el terminal de pago o el cajero automático, según sea el caso, indicando también, cuando sea posible, el motivo del rechazo ("fondos insuficientes", "IBAN incorrecto", "límite superado", "el cliente deberá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente", etc.).

Artículo 21. Revocación de órdenes

El cliente solo podrá solicitar la revocación de una orden de pago si su notificación a Moneytrans se produce a más tardar el día hábil anterior a la fecha de ejecución de la orden de pago correspondiente. Moneytrans considerará dicha revocación si el pago no se ha ejecutado entretanto. Las revocaciones podrán dar lugar a cargos que se cobrarán al cliente.

El cliente no podrá revocar un pago iniciado por o a través del beneficiario, después de haber dado su consentimiento al beneficiario para la ejecución de la orden de pago. Esta cláusula no se aplicará a la revocación de las órdenes de domiciliación introducidas bajo el esquema de adeudo directo SEPA "Core", de acuerdo con el Artículo 13. El cliente podrá solicitar a Moneytrans la devolución de un pago que haya sido autorizado en virtud de dicha orden de domiciliación, en el plazo de ocho semanas a partir de la fecha en que los fondos se hayan cargado en su cuenta, sin justificación. Moneytrans reembolsará el importe total de la transacción, o justificará su negativa a reembolsar el importe en cuestión, dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de reembolso del cliente. Se aplicarán tasas a los reembolsos solicitados sin justificación.

SECCIÓN 3: RESPONSABILIDADES

Artículo 22. Prueba de la ejecución de las órdenes de pago

Moneytrans será responsable de mantener un registro interno de las transacciones hasta diez años después de su ejecución.

En caso de controversia relativa a una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, Moneytrans deberá aportar la prueba de que la transacción fue debidamente autenticada, registrada con exactitud, contabilizada y que no resultó afectada por una avería técnica o cualquier otra deficiencia. Esta disposición solo se aplicará a las operaciones en que Moneytrans haya actuado como proveedor de servicios de pago del cliente. En caso de que la transacción en cuestión se iniciara a través de un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos, la prueba de la correcta ejecución de la transacción corresponderá a ese intermediario.

Artículo 23. Notificación de transacciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente

Si el cliente se da cuenta de que se le ha cargado un pago que no ha autorizado, deberá notificar a Moneytrans dicha transacción lo antes posible y, en cualquier caso, antes de que transcurran 13 meses desde la fecha de valor de la transacción no autorizada.

En el caso de las transacciones que no se hayan ejecutado correctamente, que se hayan ejecutado con retraso (fuera de los plazos máximos de ejecución) o que no se hayan ejecutado (en lo sucesivo denominadas colectivamente "transacciones ejecutadas incorrectamente"), el plazo de notificación será de 90 días a partir de la fecha de valor de la transacción impugnada. Si el cliente no reacciona en esos plazos, se considerará que ha aceptado plena e irrevocablemente la transacción en cuestión y el saldo que figura en sus extractos de cuenta.

La notificación deberá realizarse por escrito, por correo electrónico a smilesoporte@moneytrans.eu o por correo postal a: **Moneytrans World Entidad de Pago, S.A.**, C/Mauricio Moro Pareto, nº 2, Planta 4, Oficina 1, 29006, Málaga, España.

Se aplican condiciones diferentes a las transacciones de pago en litigio iniciadas con la tarjeta de débito. Para esas transacciones, el cliente deberá referirse a las disposiciones de los Términos y Condiciones Específicas de la tarjeta de débito Moneytrans.

Artículo 24. Responsabilidad en caso de transacciones de pago no autorizadas

En el caso de una transacción no autorizada, Moneytrans reembolsará el importe de la transacción al cliente, siempre que este lo haya notificado de conformidad con el procedimiento y en el plazo establecido en el Artículo 23. El reembolso se realizará con fecha valor en la fecha en que la transacción no autorizada se haya cargado en la cuenta del cliente, de manera que la cuenta se restituya al estado en que se encontraría si no se hubiera realizado la transacción no autorizada.

No obstante, esta disposición no se aplicará en el caso de una transacción no autorizada cuando Moneytrans tenga motivos razonables para sospechar que se ha cometido un fraude o cualquier otra violación por parte del cliente de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Artículo 25. Responsabilidad en caso de transacciones de pago incorrectamente ejecutadas

Cuando Moneytrans sea responsable de una transacción incorrectamente ejecutada iniciada por el cliente como ordenante, devolverá el importe de la transacción a la cuenta del cliente, con fecha de valor en la fecha en que los fondos fueron cargados en la cuenta,

siempre y cuando el cliente haya notificado a Moneytrans la transacción en cuestión de acuerdo con el procedimiento y en el plazo establecido en el Artículo 23. No obstante lo anterior, Moneytrans no será responsable si:

- puede demostrar que el banco del beneficiario recibió el importe del pago dentro de los plazos de ejecución aplicables;
- la transacción fue iniciada por un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos, que es responsable de su incorrecta ejecución;
- el cliente facilitó un identificador único incorrecto para el beneficiario, o,
- en el caso de una transacción iniciada por el beneficiario o a través de él, Moneytrans puede demostrar que el proveedor de servicios de pago del beneficiario no facilitó la orden de pago correctamente y dentro de los plazos de ejecución requeridos.

En los casos en que Moneytrans sea responsable de una transacción incorrectamente ejecutada en la que el cliente sea el beneficiario, Moneytrans acreditará el importe de la transacción a la cuenta del beneficiario, con fecha de valor en la fecha que habría resultado de la correcta ejecución de la operación de pago, si efectivamente hubiera recibido el importe del pago dentro de los plazos establecidos.

En cualquier caso, e independientemente de las responsabilidades que ello conlleve, Moneytrans, a petición del cliente, hará todos los esfuerzos razonables para rastrear una operación de pago incorrectamente ejecutada e informará al cliente de los resultados de su investigación.

Artículo 26. Limitación de la responsabilidad

Sin perjuicio de las demás disposiciones de los presentes Términos y Condiciones Generales, Moneytrans solo será responsable de los fraudes o negligencias graves que cometan sus empleados o representantes en el curso de su relación con el cliente.

Moneytrans no podrá ser considerada responsable, en ningún caso, de las consecuencias derivadas de acontecimientos de fuerza mayor o de medidas adoptadas por las autoridades españolas o extranjeras.

En todos los casos en que sea responsable, la responsabilidad de Moneytrans se limitará a los daños directos y no dará lugar en ningún caso a la indemnización de daños indirectos de carácter financiero, comercial o de cualquier otra índole.

***