

## **CONDICIONES GENERALES:**

### 1. Objeto y ámbito de aplicación del contrato

#### 1.1. El presente contrato regula la adhesión del

Establecimiento a los pagos del servicio de compra mediante tarjetas pertenecientes a los sistemas de medios de pago u entidades de las tarjetas que se acepten o con los que PAYCOMET esté asociado en cada momento, y los términos y condiciones con arreglo a los cuales el Establecimiento deberá procesar las operaciones de pago para la adquisición de bienes y servicios a través del terminal punto de venta (en lo sucesivo, «TPV»), tanto presencial como no presencial o remoto, que el Establecimiento tenga en funcionamiento, y el abono en la cuenta asociada en los términos aquí pactados. Para evitar dudas, un TPV puede adoptar la forma de otro hardware distinto de un terminal, en combinación con un software (por ejemplo, una aplicación instalada en un teléfono inteligente equipado con conexión a Internet).

PAYCOMET queda exento de cualquier responsabilidad y reclamación por el pago de operaciones autorizadas por el TPV con marcas de tarjetas para las que el establecimiento haya negociado y contratado directamente las condiciones de tramitación, aceptación, gestión y liquidación con compañías como American Express, Diners Club, Sabadell Consumer u otra empresa con la que el Establecimiento haya negociado directamente las condiciones; en este caso, el Establecimiento deberá dirigir la reclamación directamente a cada una de estas empresas.

1.2. Dado que el Establecimiento no tiene la capacidad jurídica de "consumidor"<sup>1</sup>, tal y como se define en el Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago (en lo sucesivo, «Real Decreto-Ley»), se acuerda expresamente que las disposiciones que se indican a continuación no se aplicarán al presente contrato celebrado por el Establecimiento, salvo que este se considere "microempresa"<sup>2</sup>, en cuyo caso sí se aplicarán; en particular, lo dispuesto en este apartado del presente contrato tal y como se define en el citado Real Decreto-Ley:

I. Todos los artículos del Título II del Real Decreto-ley por el que se regula la «Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y la resolución y modificación del acuerdo marco», así como las disposiciones que lo desarrollan.

II. Los siguientes artículos recogidos en el Título III del Real Decreto-Ley en cuanto a los «Derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de servicios de pago»:

Artículo 35.1. <<Gastos aplicables>> (Applicable expenses);

Artículo 36.3. <<Retirada del consentimiento en operaciones de pago>> (Withdrawal of consent in payment transactions);

---

<sup>1</sup>**Consumidores:** son consumidores las personas físicas que actúen con fines ajenos a su actividad económica, empresarial o profesional; así como las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que realicen actividades sin ánimo de lucro ajenas a una actividad comercial o empresarial.

terceros por el Establecimiento, ni situarlos en una dirección distinta de aquella en la que fueron entregados por PAYCOMET.

<sup>2</sup> **Microempresas:** son las personas físicas que ejercen una actividad profesional o empresarial, así como las personas jurídicas que, en la fecha de celebración del contrato de servicios de pago, tengan menos de diez empleados y un volumen de negocios anual o un libro mayor anual global inferior a los dos millones de euros.

Artículo 44. Prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago. (Proof of authentication and execution of payment transactions);

Artículo 46. "Responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas", con excepción del penúltimo apartado del 46.1 en relación con los casos de actividad fraudulenta o incumplimientos causados deliberadamente o por negligencia grave, que será de aplicación;

Artículo 48. Devoluciones por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo. (Refunds of payment transactions initiated by or through a beneficiary);

Artículo 52. Irrevocabilidad de una orden de pago. (Irrevocability of a payment order);

Artículo 60. Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de no ejecución o de ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago. (Liability of the payment service provider in the event of the non-execution or defective execution of, or in the event of a delay in, a payment order);

Artículo 61. Responsabilidad del proveedor de servicios de iniciación de pagos por no ejecución o ejecución defectuosa de operaciones de pago.  
(Liability of the payment initiation service provider in the event of non-execution or defective execution of payment transactions).

## 2. Equipamiento

2.1. Si el Establecimiento carece del equipamiento necesario para aceptar el pago con tarjeta, PAYCOMET podrá suministrarlo, con la facultad de decidir el tipo de equipamiento que suministrará en función de la cesión de uso. El Establecimiento no podrá ceder los equipos a terceros.

El Establecimiento correrá con los gastos derivados de la utilización del TPV (línea telefónica, sistema de comunicaciones, etc.), y con los gastos de mantenimiento, conservación y reparación cuando el equipamiento haya sido facilitado al Establecimiento por PAYCOMET. Si el Establecimiento no conserva, mantiene y utiliza correctamente el equipamiento, PAYCOMET podrá exigir el pago de los daños y la devolución y retirada inmediata del mismo.

El equipo no podrá modificarse, alterarse ni sustituirse. En el caso de un TPV suministrado por PAYCOMET, el Establecimiento se compromete a protegerlo de su manipulación junto con sus memorias internas, por personal distinto al directamente autorizado por PAYCOMET.

2.2. En el caso de un Establecimiento con TPV propios cuyo funcionamiento no se controle inicialmente por PAYCOMET, para evitar el acceso de terceros a la información de la tarjeta que recogen los terminales y su posterior utilización en actividades fraudulentas, el Establecimiento adherido al programa de tarjetas de PAYCOMET deberá hacer todo lo posible para proteger dichas tarjetas utilizadas en la autorización y compensación de las operaciones, y será responsable de las consecuencias derivadas del uso ilícito de las mismas. Por tanto, si se accediera a la información y se hiciera de ella un uso ilícito, el Establecimiento titular de la TPV será responsable de las operaciones fraudulentas realizadas y de los daños y perjuicios causados por ello a los sistemas afectados, a la entidad emisora de las tarjetas o a los titulares de dichas tarjetas.

2.3. Si pretende contratar a un proveedor de servicios tecnológicos para la tramitación de sus operaciones a través de sus propios sistemas, el Establecimiento se compromete a informar previamente y por escrito a PAYCOMET, identificando a dicho proveedor, y a garantizar: Que el proveedor de servicios tecnológicos conoce el contenido del presente contrato y, en particular, conoce y cumple las obligaciones a que se refiere el apartado 8

de Condiciones generales. El Establecimiento asume ilimitadamente ante PAYCOMET plena responsabilidad por cualquier acto u omisión de su proveedor de servicios tecnológicos, por lo que en relación con el presente documento, se entiende que dicho proveedor actúa en todo momento por el Establecimiento y en nombre de este.

### 3. Condiciones de servicio

#### 3.1. Medios de pago.

El Establecimiento se compromete a aceptar, para el pago de las ventas o de los servicios prestados, cualquier tarjeta nacional o extranjera identificable externamente como perteneciente a cualquiera de los sistemas de tarjetas contratados que se describen en el apartado «Tasa de descuento por operaciones, aplicable a otro tipo de tarjeta», que figura en las condiciones particulares junto con cualesquiera otras tarjetas de débito, crédito o prepago que puedan acceder al sistema de conformidad con los acuerdos con las marcas, debiendo PAYCOMET informar sobre los diferentes tipos de límite de consulta y comisión aplicables.

El Establecimiento se compromete a aceptar cualquier otro medio o sistema de pago electrónico que las marcas puedan establecer en el futuro a medida que se desarrollen nuevas tecnologías, y a cumplir con los procedimientos o requisitos operativos y de seguridad que los emisores de las tarjetas establezcan.

PAYCOMET permanecerá indemne de las incidencias que puedan surgir en las relaciones entre la empresa y sus clientes, incidencias que deberán resolverse por estos sin responsabilidad alguna por parte de PAYCOMET. En este sentido, PAYCOMET queda eximida de cualquier incidencia o reclamación que pueda surgir por la incapacidad del Establecimiento para reembolsar las operaciones por insuficiencia de fondos para cubrir los reembolsos solicitados.

#### 3.2. Obligaciones generales del Establecimiento.

3.2.1 Durante toda la vigencia del presente contrato, el Establecimiento deberá:

- a) Abstenerse de utilizar el servicio para realizar operaciones que no tengan carácter comercial o que sean distintas de las que constituyen su actividad habitual, declaradas en las condiciones particulares de este contrato.
- b) Instruir a sus empleados en las normas que rigen el funcionamiento de los sistemas de tarjetas y adoptar las medidas pertinentes para hacer cumplir su aplicación, y asumirá la responsabilidad por las actuaciones de dichos empleados de acuerdo con las instrucciones de funcionamiento facilitadas por PAYCOMET.
- c) Cumplir la ley de ofertas y contratación, no ofrecer bienes o servicios que no se ajusten a la normativa sobre su aplicación y no prestar servicios o distribuir productos que estén prohibidos.
- d) Incluir la cuantía total de los productos y/o servicios adquiridos al mismo tiempo en la misma factura de venta.  
El contracargo es posible en las operaciones fraccionadas
- e) Abstenerse de distribuir servicios o productos que puedan incitar a la violencia o la discriminación por cualquier motivo o vulnerar los derechos de los niños.
- f) No ceder el equipo y/o la solución de pago ofrecida por PAYCOMET a un tercero o colocarlo en un lugar distinto para el que fue entregado por PAYCOMET.
- g) Adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el correcto mantenimiento y funcionamiento de los Terminales Punto de Venta (TPV), y el Establecimiento será el único responsable en caso de pérdida, robo, daño o deterioro del TPV.

- h) Colocar los emblemas y signos distintivos de los sistemas de tarjetas y de los servicios prestados por el PAYCOMET en un lugar bien visible desde el exterior de los locales. Al mismo tiempo, adoptará las precauciones necesarias para garantizar la conservación de todo el material recibido.
- i) Informar a PAYCOMET de las operaciones propuestas o realizadas que presenten indicios de anomalía, de la forma más rápida posible una vez detectados dichos indicios, a fin de evitar la realización o repetición de operaciones irregulares.
- j) Cumplir estrictamente los procedimientos operativos descritos a continuación para cada tipo de equipo que el Establecimiento haya instalado o reciba.
- k) Facilitar a PAYCOMET cuanta documentación este solicite en relación con las operaciones realizadas por el Establecimiento a través del servicio.
- l) Cumplir todas y cada una de las leyes antisoborno y anticorrupción aplicables. No obstante lo dispuesto en la frase anterior, el Establecimiento no dará en ninguna circunstancia y a nadie (ya sea un individuo particular o una persona con cargo público) una ventaja financiera o de otro tipo para animar a esa persona a desempeñar sus funciones o actividades de forma indebida o para recompensar a esa persona por haberlo hecho.
- m) El Establecimiento deberá informar por escrito a PAYCOMET de cualquier cambio en las circunstancias comunicadas a PAYCOMET con la solicitud del Acuerdo o recogidas en el propio Formulario del Acuerdo; incluso con respecto a cambios en:
- i) control del Establecimiento; ii) la propiedad del 25 % o más del establecimiento o del capital social del establecimiento; iii) la dirección del Establecimiento (incluidos su Consejo de Administración, la dirección y el director general), así como los firmantes autorizados; iv) la forma societaria del establecimiento (por ejemplo, un cambio de sociedad unipersonal a sociedad de responsabilidad limitada).
  - v) línea de negocio del establecimiento; vi) dirección, número de teléfono, dirección del web (URL)
  - vii) dirección de correo electrónico (incluida la dirección de correo electrónico utilizada) viii) recibir las solicitudes de copias de recibos de PAYCOMET); ix) número de cuenta bancaria;
  - x) la documentación o información facilitada a PAYCOMET
  - xi) para las medidas de due dilligence con respecto al cliente, véase la sección 17 (Prevención del blanqueo de capitales o de la financiación del terrorismo);
  - xii) el uso de proveedores externos para los pagos con tarjeta; y xiii) cualquier otro cambio en las circunstancias del Establecimiento de relevancia para el Acuerdo.

### 3.3. Procedimientos operativos

- a) A efectos del presente contrato, se aplicarán las definiciones siguientes:
- Establecimiento no mecanizado: el que utiliza equipos para procesos manuales.
  - Establecimiento mecanizado: el que está equipado con algún tipo de TPV electrónico.
- b) Cuando se presente en el establecimiento una tarjeta perteneciente a alguno de los sistemas contratados, el Establecimiento deberá comprobar que la tarjeta esté vigente e inalterada y cumpla los requisitos de cada emisor o sistema detallados en los distintivos y signos enviados al Establecimiento. En concreto, para las tarjetas del sistema VISA o MASTERCARD, el establecimiento debe comprobar que el formato, las características y el diseño de la tarjeta cumplan los requisitos mínimos:
- Tarjetas Visa: En el anverso, símbolo de la marca (bandera bicolor con la leyenda "VISA" en el centro); holograma (figura de paloma); símbolo especial «V» (situado a la derecha de la fecha de caducidad de la

tarjeta). En el reverso, el panel para la firma formado por una leyenda bicolor o tricolor que repite la marca de la tarjeta.

- Tarjetas MasterCard: En el anverso, símbolo de la marca (leyenda «MASTERCARD» sobre fondo bicolor); holograma (mapa del mundo); símbolo especial «MC» (situado a la derecha de la fecha de caducidad de la tarjeta). En el reverso, el panel para la firma formado por una leyenda tricolor que repite la marca de la tarjeta.

- Si está equipado con una lámpara ultravioleta, el Establecimiento también puede comprobar si existe el correspondiente holograma oculto: Para VISA, figura de una paloma; para MASTERCARD, MC.

- c) Identificación del titular de la tarjeta: Cuando la operación lo requiera, deberá hacerse firmar al titular de la tarjeta el impreso de la factura/comprobante de venta, verificando que coincida con la firma que figura en la tarjeta. Si se presenta una tarjeta sin firmar, el Establecimiento solicitará al portador que firme en el panel correspondiente y posteriormente cotejará esta firma con la que figure en el comprobante de venta y con la que aparezca en el documento de identificación del portador cuando la operación requiera la firma del titular. Durante la vigencia del presente contrato, PAYCOMET queda facultado para exigir al establecimiento, mediante notificación previa, que realice obligatoriamente las comprobaciones de identidad relativas a todos los tipos o a un determinado tipo de tarjeta, operación u otra característica; por ejemplo, grabar y mantener un registro a disposición de PAYCOMET, con el número de identificación o cualquier otro dato de acuerdo con los requisitos legales vigentes para la captura y registro de datos personales. El Establecimiento deberá exigir la exhibición de un documento de identidad oficial que acredite la identidad del portador y que coincida con la identidad del titular de la tarjeta.

Si los requisitos de identificación no se cumplen satisfactoriamente, el Establecimiento no concluirá la venta y retendrá e inutilizará la tarjeta, siempre que sea posible, y la entregará a PAYCOMET para su envío al banco emisor de la tarjeta por los cauces establecidos en el apartado 16 de este Contrato.

- d) Para las operaciones con tarjeta de efectivo: debe ser posible introducir la tarjeta prepago en el dispositivo correspondiente para registrar la operación y reducir el saldo de la tarjeta. Si observa cualquier irregularidad o circunstancia sospechosa, el Establecimiento deberá llamar por teléfono al centro de autorizaciones de PAYCOMET(servicio 24 horas) o al organismo competente que se indique en cada momento, y estos decidirán la medida que se adoptará.

e) El Establecimiento custodiará los documentos (facturas/tiques de venta u otros documentos acreditativos de la venta) durante un periodo mínimo de seis años. PAYCOMET podrá solicitar que el Establecimiento presente a PAYCOMET los documentos necesarios para la subsanación de un cargo recibido. La no presentación de estos documentos puede dar lugar a cargos derivados de la negativa de los respectivos titulares de las tarjetas a aceptar los cargos por las operaciones correspondientes.

- f) El Establecimiento comprobará que la tarjeta no presente signos de haber sido alterada, y se abstendrá de aceptarla en caso de duda. Comprobará la fecha de caducidad estampada en relieve o impresa en el anverso de la tarjeta. Si ha caducado, la tarjeta no puede aceptarse.

3.4. Cuando se presente al Establecimiento una de las tarjetas pertenecientes al sistema de pago de PAYCOMET, este deberá proceder como se indica a continuación, según se trate de un Establecimiento automatizado o no automatizado:

#### 3.4.1. Establecimientos no automatizados

a) Mediante los formularios facilitados al efecto, el Establecimiento confeccionará un comprobante de venta, que, mediante la impresora adecuada, reproduzca los caracteres en relieve de la tarjeta (número de tarjeta, fecha de caducidad, símbolo de marca especial, nombre del titular y empresa).

b) El Establecimiento hará constar en el comprobante de venta el nombre y número del Establecimiento y cualquier otro dato que se requiera en el impreso; especialmente, la fecha y la cuantía de la operación.

c) El Establecimiento no podrá realizar ventas o prestar servicios a un titular en un intervalo de 24 horas si la cuantía conjunta de dichas ventas y servicios supera el límite de consulta autorizado. Este límite solo podrá superarse mediante autorización expresa obtenida a través del centro de autorizaciones de PAYCOMET por

la cuantía total de las operaciones realizadas por el titular de la tarjeta en el plazo mencionado. Por tanto, en el caso de adquirir varios productos o servicios cuya cuantía total supere el límite de consulta, el Establecimiento deberá solicitar una única autorización por la cuantía total. Asimismo, cuando la compra se refiera a un único producto o servicio cuya cuantía supere el límite de consulta, el Establecimiento no podrá fraccionar dicha cuantía y solicitar autorización para cada plazo, sino que deberá solicitar también una única autorización por la cuantía total.

- d) Al conceder la autorización especial, el centro de autorización facilitará un número de autorización que el Establecimiento deberá hacer constar en el comprobante de venta para que la cuantía correspondiente se autorice. Si el número de autorización especial no figura en el comprobante de venta o es incorrecto, el Establecimiento será responsable de todas las operaciones realizadas en caso de siniestro. Los límites podrán modificarse de acuerdo con la política del programa de tarjetas de crédito, en cuyo caso se notificará al Establecimiento con la debida antelación.
- e) Si, según instrucciones recibidas del centro de autorización, debe retener la tarjeta, el Establecimiento anulará la operación y entregar la tarjeta inutilizada en la sucursal de PAYCOMET para su envío a la entidad que la haya emitido.
- f) El Establecimiento entregará una copia del comprobante de venta al cliente, otra a la oficina de PAYCOMET para su tramitación y archivo y otra para los propios registros del Establecimiento, en la que conste la firma del titular a disposición de PAYCOMET.
- g) Cumplir con los requisitos de protección de datos de pago estipulados en la condición 8.5, y especialmente, con el apartado e.2

#### 3.4.2. Establecimientos automatizados

- a) Si el titular utiliza la misma tarjeta para adquirir varios productos o servicios en un periodo de 24 horas, el Establecimiento incluirá la cuantía total en una sola operación, y no realizará diversas operaciones para diversos productos o servicios. Cuando la venta o prestación del servicio se refiera a un único producto o servicio, el Establecimiento no podrá fraccionar el pago realizando una operación por cada división, sino que deberá realizar una única operación por la cuantía total.
- b) Siempre que sea posible, el Establecimiento deberá facilitar, al titular de la tarjeta, el acceso al TPV para su lectura, comprobación de la operación en la pantalla del TPV para solicitar la confirmación y conformidad del centro de autorización de PAYCOMET. Deberá retener la tarjeta cuando así lo indique el terminal a petición del banco emisor y entregar a la sucursal de PAYCOMET la tarjeta inutilizada para su remisión al emisor. Cuando causas de fuerza mayor impidan obtener la autorización a través del TPV, el Establecimiento podrá proceder según las indicaciones facilitadas para los Establecimientos no automatizados. Si, pudiendo hacerlo, no utiliza el TPV y no obtiene la autorización obligatoria, el Establecimiento será responsable de la totalidad de la operación y de cualquier resultado no deseado de dicha operación.
- c) Para las tarjetas con chip, la lectura del chip será obligatoria para procesar la operación. A falta de lectura del chip, las operaciones se considerarán tramitadas incorrectamente a los efectos de cualquier retrocesión y de lo establecido en la Condición general 6 del presente documento.
- d) En el caso de tarjetas dotadas de tecnología Contactless, que permite la lectura por el TPV con sólo acercar la tarjeta, el Establecimiento deberá comprobar que la lectura de los datos de la tarjeta se ha realizado correctamente y exigirá el PIN o lo capturará de otro modo de acuerdo con las instrucciones operativas del emisor de la tarjeta.
- e) Tras la impresión del comprobante, el Establecimiento solicitará al titular de la tarjeta que lo firme. Para las tarjetas con chip que requieran la captura del PIN, la captura se considerará equivalente a la firma del titular.
- f) El Establecimiento entregará una copia del comprobante de venta al cliente y conservará en el Establecimiento el comprobante en el que figure la firma del titular, que deberá ser archivado para que esté disponible para PAYCOMET. Si el Establecimiento dispone de equipos de captura de firma digitalizada, la

obligación de conservación de la firma se entenderá cumplida mediante la utilización de dichos equipos. PAYCOMET puede acceder al fichero donde se almacena la firma de la operación.

### 3.5. Operaciones especiales en establecimientos automatizados

- a) Cuando se pueda introducir el número de tarjeta en el TPV en lugar del habitual escaneo de la banda magnética o chip, el Establecimiento deberá generar un recibo de venta con la firma del titular.
- b) Cuando el Establecimiento pueda indicar al TPV la aceptación incondicional de una operación, la responsabilidad del buen fin de la misma recae íntegramente en el Establecimiento, y PAYCOMET podrá revertirla sin más trámites.
- c) Para los TPV que puedan procesar operaciones de forma autónoma y que, por tanto, únicamente deban comunicarse periódicamente con el centro de autorizaciones de PAYCOMET para enviar las operaciones almacenadas y recibir información, el Establecimiento será responsable de cualquier incidencia acontecida por la no disponibilidad de conexión del TPV.

### 3.6. Anulación o retorno de las operaciones

En caso de devolución de mercancías, no prestación de servicios o cancelación de operaciones, se seguirá el proceso siguiente: Recibida la solicitud de devolución o anulación efectuada por el Establecimiento a través de TPV o mediante nota de abono manual emitida por el Establecimiento a la sucursal, se reembolsará al titular de la tarjeta y se cargará al Establecimiento la cuantía correspondiente que previamente se le haya abonado. Lo anterior no será de aplicación si el proveedor de servicios de la «cuenta asociada» indicada en las condiciones particulares deniega la operación por insuficiencia de fondos u otros motivos, en cuyo caso PAYCOMET se reserva el derecho a rechazar devoluciones que superen el saldo de operaciones de venta pendientes del Establecimiento. Estos reembolsos quedarán pendientes hasta que se disponga de fondos suficientes.

Por consiguiente, el Establecimiento no podrá reembolsar efectivo en ninguno de los supuestos descritos anteriormente, ni en ningún otro que dé lugar a una devolución de bienes o anulación de operaciones adquiridas con tarjeta.

En general, el Establecimiento no podrá generar notas de abono que no correspondan a operaciones previamente pagadas con la tarjeta. El Terminal Punto de Venta (TPV) incorpora una función de control que verifica si se ha realizado una operación de venta anterior con la misma tarjeta. También comprueba, basándose en el comprobante de venta anterior, si el reembolso solicitado es superior a la cuantía abonada por PAYCOMET.

Si el Establecimiento presenta una solicitud por escrito a PAYCOMET, pidiendo explícitamente que se desactive la función de control, PAYCOMET se reserva el derecho de aprobar o rechazar la solicitud. Si se aprueba, PAYCOMET podrá levantar el dispositivo de control, pero advertirá al Establecimiento del importante riesgo que hacerlo conlleva. Al desactivar la función de control no se supervisarán ni regularán las devoluciones de las operaciones de venta originales.

PAYCOMET podrá revocar la autorización en cualquier momento, notificándolo al Establecimiento por los cauces indicados en la Condición general 16 del presente Contrato.

PAYCOMET declina toda responsabilidad por posibles reclamaciones relacionadas con fraudes, uso indebido de la tarjeta, pérdida, robo, hurto, daños o deterioro del TPV. Esta exención también se aplica a las reclamaciones relativas al abono de operaciones autorizadas por el TPV y a otras reclamaciones que puedan surgir debido a la supresión del control de las devoluciones y a la aceptación incondicional de operaciones por el TPV. En este sentido, el Establecimiento indemnizará y mantendrá indemne a PAYCOMET frente a toda responsabilidad, pérdida, coste o gasto derivado de dichas reclamaciones, así como frente al levantamiento del control de devoluciones antes referido 3.7 Impugnación de pagos con tarjeta

3.7.1 El Establecimiento debe responder a todos los litigios de los titulares de tarjetas. El Establecimiento se compromete a recibir y tramitar las reclamaciones de los titulares relacionadas con el producto/servicio ofrecido por el Establecimiento dirigidas al titular de la tarjeta. Dichas reclamaciones deben resolverse directamente entre el Establecimiento y el titular de la tarjeta, sin que PAYCOMET pueda verse implicado. El establecimiento no puede incluir en sus condiciones una cláusula que remita al titular de la tarjeta a un tercero para la tramitación de la reclamación.

3.7.2 Si recibe una impugnación de un pago con tarjeta y no puede rechazarla por infundada, PAYCOMET retirará la cuantía íntegra más las tasas correspondientes de la cuenta del Establecimiento, o lo compensará con la liquidación del Establecimiento hecha por PAYCOMET. A falta de fondos suficientes en la cuenta del Establecimiento o en caso de ingresos insuficientes, PAYCOMET podrá facturar al Establecimiento.

Los litigios pueden basarse, por ejemplo, en la alegación del titular de la tarjeta de que:

- a) la cuantía se pagó por otros medios;
- b) un acuerdo recurrente en curso ya no es válido;
- c) la operación supera la cuantía aprobada por el titular de la tarjeta;
- d) los productos/servicios solicitados no se han entregado o, tras la entrega al titular de la tarjeta, no eran conformes con lo acordado;
- e) el titular de la tarjeta o el destinatario del producto/servicio está haciendo uso de un derecho de cancelación legal o contractual; o
- f) el titular desconocía la cuantía exacta al aprobar el pago con tarjeta y dicho pago supera la cuantía que el titular podría razonablemente haber esperado pagar (también en esta situación, PAYCOMET podrá cobrar al Establecimiento la cuantía total).

3.7.4. Por ejemplo, los litigios también pueden justificarse alegando que el Establecimiento:

- a) sabía o debería haber sabido que quien utilizó la tarjeta de pago no tenía derecho a hacerlo;
- b) no obtuvo un código de autorización o no autorizó la cuantía total de la compra;
- c) ha incumplido las disposiciones de seguridad; o
- d) no ha cumplido los requisitos y procedimientos especiales establecidos en el presente contrato o en las normas de las entidades de las tarjetas para completar el pago con tarjeta en cuestión.

3.7.5. Además, PAYCOMET se reserva el derecho de retirar el dinero del Establecimiento o de compensar cualquier litigio relativo a:

- a) Pagos con tarjeta efectuados mediante terminales de pago que no leen chips si (i) la tarjeta de pago utilizada era falsa o falsificada y/o (ii) el titular de la tarjeta alega que no completó el pago con tarjeta;
- b) Tarjeta no presente: operaciones realizadas en ausencia de autenticación mediante la última versión de 3-D Secure; y/o



c) operaciones en terminales activados por el titular de la tarjeta completadas sin el uso de un PIN.

3.7.6. Si el pago con tarjeta (i) se completó utilizando el chip y el PIN de la tarjeta de pago o (ii) se autenticó por el titular de la tarjeta utilizando 3-D Secure en el caso de operaciones con tarjeta no presente, PAYCOMET aprobará el pago con tarjeta a menos que el Establecimiento supiera o debiera haber sabido que el cliente no tenía derecho a utilizar la tarjeta de pago, o si el Establecimiento omitió proporcionar la documentación necesaria para la operación a petición de PAYCOMET.

### 3.8 Desarrollo continuo del servicio

PAYCOMET se esfuerza continuamente por desarrollar y mejorar los servicios prestados en el marco de este contrato, de modo que dichos servicios respondan a las necesidades del mercado. Por ello, PAYCOMET se reserva el derecho a introducir, a su entera discreción, las modificaciones y actualizaciones de los servicios que considere oportunas, sin que exista obligación de informar al Establecimiento ni de obtener su consentimiento. Esto puede incluir la activación, implementación o eliminación de funcionalidades y servicios, y puede ocurrir sin el consentimiento del Establecimiento mientras o se introduzca un cambio en los precios. Las actualizaciones las nuevas funciones y servicios, entre otros, estarán sujetos a las condiciones del presente contrato.

## 4. Condiciones para las ventas no presenciales o a distancia

4.1. Se entiende por venta no presencial o a distancia toda operación de venta de productos o servicios sin la presencia física del comprador o fuera de los locales del Establecimiento, siempre que la oferta y la aceptación se realicen únicamente a través de un sistema de comunicación a distancia y dentro de un sistema de adquisición organizado por el Establecimiento, como por correo, teléfono, Internet, etc. PAYCOMET sólo admitirá a trámite y liquidación las operaciones con tarjetas que reúnan los requisitos de seguridad establecidos por PAYCOMET de acuerdo con las políticas y procedimientos de prevención del fraude con las tarjetas aplicables en cada momento.

4.2. El titular o emisor de la tarjeta con la que se haya realizado este tipo de operación podrá exigir su devolución por fraude, uso indebido de la tarjeta, falta de entrega del producto o mercancía o entrega defectuosa o no prestación del servicio, de acuerdo con la ley y/o la normativa de las marcas de tarjetas. En estos casos, el Establecimiento autoriza a PAYCOMET a cargar en la cuenta asociada las operaciones cuya reversión haya sido requerida por el titular o el emisor de la tarjeta.

4.3. En cuanto a la venta online a distancia, PAYCOMET configura todos sus TPV virtuales como «comercio electrónico seguro» (CES), con el fin de incrementar la seguridad y proteger al Establecimiento frente a posibles reclamaciones por fraude o uso indebido de tarjetas. Esta configuración exime al Establecimiento de cualquier responsabilidad ante posibles reclamaciones por fraude o uso indebido de la tarjeta en operaciones basadas en el pago con tarjeta.

No obstante, y si así lo desea, el comerciante titular podrá solicitar que se cambie la configuración de sus TPV Virtuales a «comercio electrónico no seguro» (NO SEC). Para ello, el comerciante titular deberá dirigir expresamente su solicitud por escrito a PAYCOMET. De concederse la autorización, la nueva configuración implicará que el Establecimiento asume la responsabilidad del reembolso de cualquier operación que el titular de la tarjeta reclame por fraudulenta o por uso indebido de la misma, con independencia de que se haya ofrecido o no la mercancía, o se haya prestado el servicio.

## 5. Abono de los importes facturados

5.1. PAYCOMET abonará en la cuenta asociada la cuantía de las facturas de venta que se hayan cumplimentado conforme a lo aquí dispuesto. Por cada liquidación se aplicará una comisión de

descuento que se indica en las Condiciones particulares del presente junto con los impuestos y recargos aplicables. Las facturas se abonarán al Establecimiento del modo siguiente: -

- Establecimientos no automatizados. Dentro de los tres días siguientes a la fecha de venta, el Establecimiento remitirá copia para PAYCOMET de los recibos manuales de venta firmados por los titulares de las tarjetas, junto con el resumen correspondiente (a través de los canales establecidos en el apartado 16), para su abono en la cuenta asociada.
- Establecimientos automatizados: Para las operaciones electrónicas y las realizadas mediante tarjeta prepago, la cuantía de las operaciones se abonará en la cuenta asociada del Establecimiento tras el cierre de la sesión del sistema de pago responsable de procesar, liquidar o compensar las operaciones a las que PAYCOMET esté asociado, siempre que se cumplan las medidas operativas y de seguridad.

5.2. En todo caso, la formalización del presente contrato, la aceptación de cualquier operación a través del TPV o el abono inicial de la misma en la cuenta del Establecimiento no garantizan ni suponen el cargo definitivo de la operación, ya que dicho cobro queda supeditado a las incidencias e irregularidades operativas o cualquier incumplimiento contractual detectado por PAYCOMET o a las reclamaciones que PAYCOMET pueda recibir si el emisor de la tarjeta, el titular de la misma o el banco responsable del sistema de pago al que pertenecen las tarjetas detectan o alegan la existencia de fraude, incumplimiento o irregularidades operativas de acuerdo con el presente documento.

5.3. El Establecimiento podrá solicitar el pago de sus operaciones en la moneda original de la operación. En estos casos se autoriza a PAYCOMET a adeudar en euros la cuantía inicialmente deducida de la cuenta asociada y a abonar posteriormente la cuantía nominal de la operación original en la cuenta de la moneda correspondiente, que figurará en las condiciones particulares de este contrato.

## 6. Retrocesión de facturas de venta

6.1. El establecimiento será responsable y asumirá las cuantías correspondientes a los recibos de venta por los que el titular o emisor de la tarjeta con la que se haya realizado este tipo de operación reclame devolución por fraude, uso indebido de la tarjeta o falta de entrega o entrega defectuosa de los productos, no prestación del servicio conforme a lo previsto en la ley y/o en la normativa de las marcas de tarjetas o cualquier otro incumplimiento por parte del

Establecimiento.

A tal efecto, el Establecimiento autoriza a PAYCOMET a hacer efectivas las reversiones por las cuantías correspondientes a los recibos de venta que pudieran corresponder por los citados conceptos, con cargo a la cuenta asociada o, en su caso, con cargo a los saldos correspondientes a las medidas de garantía acordadas con el Establecimiento, e incluso mediante compensación de abonos pendientes generados por operaciones de pago posteriores.

6.2. PAYCOMET podrá requerir al Establecimiento para que remita a PAYCOMET los documentos que en cada caso se requieran para la subsanación del cargo recibido. La no presentación de estos documentos puede dar lugar a que se considere la existencia un defecto de forma a efectos de reembolso y cargo en la cuenta asociada.

## 7. Evaluación de riesgos y garantías

7.1. PAYCOMET se reserva el derecho de evaluar en cualquier momento el riesgo del Establecimiento para determinar su perfil de riesgo, incluso con respecto al crédito, el riesgo de fraude y el incumplimiento de las obligaciones contractuales y legales.

7.2. Para evaluar los riesgos, PAYCOMET podrá obtener información pertinente relativa al Establecimiento y a sus propietarios, miembros del consejo de administración, directivos y firmantes autorizados. El Establecimiento está obligado a informar a sus propietarios, miembros del consejo de administración, directivos y firmantes autorizados de que pueden ser incluidos en una evaluación de riesgos del

Establecimiento.

7.3. PAYCOMET podrá requerir que el Establecimiento facilite cualquier documentación e información que, a juicio de PAYCOMET, sea necesaria para completar la evaluación de riesgos, incluyendo, entre otra, la siguiente:

7.4. El Banco queda facultado para retener total o parcialmente el saldo de la cuenta asociada en tanto el Establecimiento no haya devuelto cualquier material o equipamiento a los que se refiere este contrato y sus anexos, desde el momento en que se tenga que producir dicha devolución.

a) Información financiera actualizada y reciente (auditada y no auditada)

b) Estado de flujos de tesorería

c) Previsiones y presupuestos

d) Cuantía de las obligaciones pagadas por anticipado

e) Informes de tickets abiertos (OTR)

f) Política de reembolsos

7.5. El establecimiento atenderá sin demora indebida la solicitud de PAYCOMET de documentación, etc., para la evaluación del riesgo.

7.6. Si, basándose en la evaluación de riesgos, lo considera necesario, PAYCOMET podrá, con efecto inmediato:

a) exigir al Establecimiento que aporte garantías a PAYCOMET por su deuda actual y futura con PAYCOMET; por ejemplo, en forma de: (i) aval bancario de un banco autorizado en la UE/EEE; (ii) prenda/cuenta bloqueada; (iii) garantía de la empresa matriz de una empresa solvente, (iv) reserva de renovación, (v) liquidación diferida, y (vi) depósito a plazo fijo; y/o

b) cambiar la forma de liquidación de bruta a neta; y/o

c) retener la liquidación hasta que se haya mitigado el riesgo identificado; véase el apartado 7.6.

7.7. PAYCOMET podrá retener con efectos inmediatos la liquidación de operaciones con tarjeta al Establecimiento hasta (i) la finalización de los plazos de contracargo fijados por las correspondientes entidades de las tarjetas, (ii) el pago íntegro por el Establecimiento de su deuda con C, y (iii) el logro por el Establecimiento de un perfil de riesgo aceptable para PAYCOMET, si:

a) hay quejas reiteradas de los titulares de las tarjetas;

b) hay un uso reiterado de tarjetas falsificadas o robadas en el Establecimiento;

c) existe una sospecha razonable de que el Establecimiento está implicado en actividades fraudulentas o es objeto de ellas;

d) PAYCOMET, el emisor de la tarjeta, el titular de la tarjeta, las entidades de las tarjetas o cualquier organismo similar responsable del sistema de pago al que pertenezcan las tarjetas detectan o alegan indicios de posibles fraudes, incumplimientos o irregularidades operativas o de ejecución o de procedimiento;

e) existe una sospecha razonable de que las cuantías totales de las facturas se han fraccionado;

- f) es necesario para asegurar futuras reclamaciones de PAYCOMET contra el Establecimiento por contracargo de operaciones;
- g) es necesario para garantizar futuras reclamaciones de PAYCOMET contra el Establecimiento por tasas, multas, recargos y similares impuestos por las entidades de las tarjetas, en la medida en que exista una expectativa razonable de que se produzcan dichas reclamaciones; o bien
- h) existe incumplimiento del Establecimiento como consecuencia de su insolvencia o cese de la actividad.

7.8 Si PAYCOMET ejerce su derecho a retener la liquidación de las operaciones, las cuantías retenidas se salvaguardarán y conservarán de conformidad con la legislación aplicable en materia de salvaguardia de los fondos de los usuarios de servicios de pago.

## 8. Otras obligaciones del Establecimiento

8.1. Abstenerse de ofrecer productos o servicios cuyo comercio sea ilícito o cuya actividad esté restringida por VISA y MASTERCARD; en especial, los enumerados a continuación, entre los que se incluyen:

- a) No utilizar los servicios de sistemas de pago ofrecidos por PAYCOMET para operaciones distintas de las habituales del Establecimiento o que no tengan carácter comercial o no se realicen por los clientes del Establecimiento. En concreto, no se pueden utilizar los sistemas de pago:
  - Para realizar operaciones con el objetivo de autofinanciarse.
  - Para gestionar el cobro de las operaciones realizadas por otro Establecimiento distinto del que suscribe el presente contrato.
- b) Las que afecten al orden público, la investigación de delitos, la seguridad pública o la defensa nacional.
- c) Las que pongan en peligro la salud pública o de las personas o la venta a distancia de medicamentos.
- d) Las que supongan un atentado contra la dignidad de la persona, el principio de no discriminación por razón de sexo, raza, opinión, nacionalidad, discapacidad u otra circunstancia personal o social o las que inciten a la violencia.
- e) Las que afecten a la protección de la infancia o sean perjudiciales para el correcto desarrollo de la personalidad de los niños.
- f) La venta a distancia de contenidos audiovisuales de carácter pornográfico o de contenido sexual explícito.
- g) Actividades de juego a través de Internet, como casinos, bingos y otros, sin la necesaria autorización administrativa.

8.2. Los establecimientos están obligados a instruir a su personal en las normas de utilización de los servicios de los sistemas de pago y a adoptar las medidas necesarias para que se apliquen de acuerdo con las instrucciones de funcionamiento facilitadas. El Establecimiento será el único responsable de las actuaciones de sus empleados en relación con este servicio.

8.3. Los establecimientos están obligados a informar a PAYCOMET, por cualquier canal y a la mayor brevedad posible, de las operaciones que presenten indicios de anomalía, a fin de que PAYCOMET pueda prevenir su realización o repetición.

8.4. Los establecimientos deberán respetar estrictamente las normas establecidas en el manual facilitado por PAYCOMET en relación con los equipos suministrados. PAYCOMET podrá actualizar el contenido de dicho manual a través de su web ([www.paycomet.com](http://www.paycomet.com)) o de cualquier otro medio que tenga establecido

8.5 Los establecimientos están obligados a proteger los datos de pago y:

- a) Conocer, aplicar y acatar el Estándar de Seguridad PCI-DSS (Payment Card Industry-Data Security Standard), que se actualiza permanentemente en [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org) y que, tal y como se describe

en el capítulo «Introducción y descripción general de los estándares de seguridad de datos PCI», este estándar «fue desarrollado para fomentar y mejorar la seguridad de los datos del titular de la tarjeta y simplificar la adopción de medidas de seguridad uniformes en todo el mundo». Los PCI-DSS proporcionan una referencia de los requisitos técnicos y operativos desarrollados para proteger los datos de los titulares de tarjetas. Los PCI-DSS se aplican a todas las entidades que participan en el procesamiento de tarjetas de pago, incluidos comerciantes, procesadores, compradores, entidades emisoras y proveedores de servicios, así como a las demás entidades que almacenan, procesan o transmiten datos del titular de la tarjeta o datos confidenciales de autenticación.

- b) Conocer, aplicar y cumplir los requisitos establecidos por los programas de seguridad de las marcas internacionales de tarjetas, especialmente VISA Y MASTERCARD, que se encuentran disponibles en la página web de dichas marcas, [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) y [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com); o los requisitos que, en nombre de las marcas, el Banco les notifique. Los gastos derivados de la validación del cumplimiento del PCI-DSS, estándares exigidos por las marcas y que se establecen en función del volumen anual de operaciones, se sufragarán íntegramente por el comercio.
- c) Solicitar y obtener la autorización previa de PAYCOMET para el almacenamiento físico o digital de los datos de pago, y para cualquier modificación de sus aplicaciones con el fin de confirmar las medidas de seguridad declaradas.
- d) No almacenar en ningún soporte físico o digital datos confidenciales de autenticación tras recibir la autorización de la operación, aunque estén encriptados. En particular, no podrá almacenarse lo siguiente:
  - d.1) El contenido completo de cualquier pista de la banda magnética de la tarjeta o datos equivalentes contenidos en el chip.
  - d.2) El valor del código de validación de la tarjeta utilizado para verificar las operaciones no presenciales con tarjeta.
  - d.3) El número de identificación personal o PIN.
- e) Almacenar únicamente los datos de pago necesarios para el negocio, durante el tiempo estrictamente necesario, aplicando los controles y medidas de seguridad que se requieran para protegerlos, y destruirlos o eliminarlos de forma segura.
  - e.1) Si, por razones técnicas u operativas, es necesario almacenar el número PAN (número de cuenta principal) de la tarjeta de pago, se deberá implantar uno de los procedimientos de control recogidos en el requisito 3.4 del Reglamento PCI DSS (hash, truncamiento, ensambladores de tokens e índices, criptografía fuerte, etc.) o cualquiera de los que dicho reglamento declare válidos.
  - e.2) En el caso de almacenamiento físico, mantener a salvo cualquier documento que contenga datos de tarjetas de pago (impresos o manuscritos), clasificando esta información como «confidencial» y garantizar su custodia, transferencia y destrucción segura de acuerdo con los requisitos de PCI DSS.
- f) No transmitir los datos de la tarjeta de pago en texto plano a través de redes públicas abiertas de tecnologías de mensajería de usuario final (por ejemplo correo electrónico, mensajes instantáneos, chat, etc.).
- g) Restringir el acceso a la información de la tarjeta al personal autorizado, tal y como estipula el estándar PCI-DSS, e instruir a los empleados sobre su cumplimiento.
- h) Si se utilizan aplicaciones de pago o almacenamiento de datos de tarjetas ofrecidas o comercializadas por terceros, utilizar únicamente aplicaciones de pago registradas en la lista de aplicaciones de pago certificadas, cuya lista se actualiza permanentemente en [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org) (aplicaciones de pago validadas).
- i) Aportar en cualquier momento, a requerimiento de PAYCOMET y periódicamente a su vencimiento, en un plazo máximo de 7 días, la acreditación del cumplimiento del estándar PCI DSS que establezcan los programas de seguridad de las marcas, tanto los correspondientes al Establecimiento como, en su caso, los de los proveedores de servicios contratados por el Establecimiento.
- j) Por correo electrónico, informar inmediatamente a las oficinas de PAYCOMET de cualquier acceso no autorizado o sospecha de acceso a los datos de las operaciones de los clientes o de cualquier señal o indicio de incidente de seguridad, una vez detectado, con el fin de minimizar el riesgo para el Sistema de Pagos y

proteger a los posibles clientes afectados e implantar los procedimientos para evitar el uso no autorizado o fraudulento de los datos de las tarjetas de acuerdo con las instrucciones, solicitud de documentación y plazos dados por PAYCOMET o cualquier entidad designada por PAYCOMET para cumplir con las normas y procedimientos establecidos por las marcas de tarjetas VISA Y MASTERCARD. PAYCOMET estará en constante comunicación con el Establecimiento, tanto a través de sus oficinas como de los canales indicados en la condición 16 del presente documento. Si las marcas de pago requieren una investigación forense en caso de incidente, el Establecimiento deberá asumir el coste íntegro de esta investigación, la contratación de un especialista (PFI - PCI Forensic Investigator) y cualquier otro coste asociado.

k) Permitir a PAYCOMET, o a cualquier entidad designada por esta, la auditoría, seguimiento y comprobación de sus sistemas para verificar el cumplimiento de las obligaciones especificadas en la condición General 8.

l) Si contrata los servicios de un tercero proveedor para la gestión y/o tramitación de sus operaciones a través de sus propios sistemas, y/o [dicho proveedor tercero] puede tener acceso a los datos de pago, el Establecimiento tiene la obligación de:

- 1.1) Comunicar a PAYCOMET los datos identificativos de dicho proveedor y trasladar a este las obligaciones a que se refiere la condición general 8.5. PAYCOMET podrá solicitar a dicho tercero proveedor, directamente o a través del Establecimiento, que acredite el cumplimiento de las medidas de seguridad de los datos de tarjetas en vigor previstas por las marcas de tarjetas u organismos internacionales responsables, además de las aquí previstas.
- 1.2) Garantizar que el proveedor de servicios cumple el estándar de seguridad PCI-DSS (Payment Card Industry-Data Security Standard), que se actualiza permanentemente en [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).
- 1.3) Garantizar que el proveedor de servicios cumple con los estándares de seguridad de datos de las tarjetas establecidos por las principales marcas de tarjetas, especialmente VISA, MASTERCARD o cualquier otra entidad que las represente, en materia de seguridad de datos de tarjetas, y los estándares que están accesibles y a su disposición en las páginas web [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) y [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).
- 1.4) Garantizar que el proveedor de servicios permitirá a PAYCOMET, o a cualquier entidad designada por esta, auditar y comprobar sus sistemas a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones especificadas en la condición general 8.
- 1.5) Garantizar el cumplimiento con la legislación vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal y de las medidas de seguridad descritas en este contrato. A petición de PAYCOMET, el Establecimiento le facilitará toda la documentación relativa a la documentación de prestación de servicios de su proveedor y las medidas de seguridad informática que este haya implantado.

m) Conocer y cumplir la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que el ordenamiento jurídico español aplica a través de las siguientes disposiciones: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley Orgánica.

n) Garantizar, de conformidad con la ley antes mencionada, la adopción de las medidas pertinentes para informar a sus clientes de que los datos de las tarjetas utilizadas pueden almacenarse para futuras compras en el Establecimiento o en el establecimiento de un tercero.

o) Aceptar cualquier responsabilidad frente a PAYCOMET y sus clientes por el incumplimiento de las obligaciones incluidas en los epígrafes m) y n).

p) Garantizar la correcta segregación de los entornos informáticos aplicando el principio de acceso mínimo; desplegar soluciones de seguridad adecuadas para proteger las redes, páginas, servidores y sistemas de comunicaciones de abusos y ataques; controlar y garantizar la trazabilidad y gestionar los registros de los servicios de pago por Internet; aplicar el principio de minimización de datos en desarrollo y mantenimiento de los servicios de pago por Internet; realizar pruebas supervisadas por la gestión de riesgos para garantizar la robustez de los servicios de pago; y realizar auditorías periódicas independientes (externas o internas) de las medidas de seguridad desplegadas y de la implantación de nuevas funcionalidades.

- q) Apoyar la autenticación fuerte del cliente para pagos por Internet en casos de transacciones sin tarjeta presente. Si se definen medidas de autenticación alternativas, estas podrán aplicarse a los pagos de tipo de bajo valor de conformidad con la DSP o deberán justificarse mediante un análisis de riesgo para identificar las categorías de operaciones de bajo riesgo en función de la naturaleza de los productos/servicios ofrecidos, los canales, el comportamiento de los clientes y las capacidades de control del fraude por parte del comerciante.
- r) Separar las ventanas (páginas web) del Establecimiento y de PAYCOMET al tramitar una orden de pago a través de Internet, para que el cliente pueda identificar claramente con quién se está comunicando.

PAYCOMET pone a su disposición información adicional de seguridad aplicable en el apartado de Seguridad en [www.paycomet.com](http://www.paycomet.com).

El Establecimiento podrá realizar cualquier consulta a través de los canales de comunicación previstos en la condición general 16 del presente contrato.

En caso de incumplimiento, por parte del Establecimiento o del proveedor de servicios contratado por el primero, de cualquiera de las obligaciones contenidas en la condición general 8, y especialmente en caso de incidente de seguridad que ponga en peligro los datos de pago de los titulares o de falta de colaboración en incidentes de seguridad de pago más graves, por aplicación de las condiciones generales 7, 10, 12 y 14, PAYCOMET queda facultada para bloquear temporalmente el uso del servicio y los saldos de abono como medida cautelar frente a posibles costes y penalizaciones impuestos por las marcas de tarjetas y la resolución unilateral del contrato sin previo aviso.

## 9. Cuenta vinculada

PAYCOMET liquidará las operaciones de abono y adeudo en la cuenta asociada designada en las condiciones particulares de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en este contrato (y en particular en las Condiciones generales 7, 10 y 11). PAYCOMET podrá realizar operaciones tanto de abono como de adeudo, bien directamente o a través de un agente de pagos con el que acuerde su ejecución. Para este fin, la cuenta asociada designada por el Establecimiento permanecerá operativa durante la vigencia del presente Contrato, sin que se altere su titularidad, que pertenecerá exclusivamente al Establecimiento.

Si los adeudos se tramitan mediante acuerdos de domiciliación bancaria, el Establecimiento deberá acreditar documentalmente que ha renunciado (ante el proveedor de servicios de pago de la cuenta asociada) al derecho al reembolso de los adeudos que la Entidad de Pago PAYCOMET pueda domiciliar contra dicha cuenta en virtud del presente Contrato, mediante la firma de la «Orden de domiciliación bancaria SEPA B2B».

A tal efecto, al firmar el presente Contrato, el Establecimiento formaliza y entrega a PAYCOMET un mandato u orden de domiciliación bancaria entre PAYCOMET en que se especifica la aceptación de las operaciones B2B y la renuncia de este al derecho de reembolso una vez que se ha practicado el adeudo en su cuenta.

PAYCOMET tiene derecho a exigir que el Establecimiento utilice la domiciliación bancaria B2B SEPA como medio para abonar y adeudar las operaciones en virtud del presente contrato.

## 10. Responsabilidad, limitación de responsabilidad y gastos de las entidades de las tarjetas

### 10.1. General

- 10.1.1 Con sujeción a los términos establecidos en el presente contrato, y de conformidad con la legislación aplicable, cada parte es responsable de sus actos y omisiones en virtud del presente contrato.

10.1.2 Cada parte es responsable de los actos y omisiones de sus propios subcontratistas. Se hace constar, que el Establecimiento sólo utilizará subcontratistas que cumplan con este contrato y con las normas de las entidades de las tarjetas, y que el Establecimiento tiene toda la responsabilidad frente a PAYCOMET por dicho cumplimiento.

10.1.3 Las partes declinan la responsabilidad por las pérdidas y daños indirectos, incluidos, entre otros, la interrupción de la actividad empresarial, la pérdida de datos o la pérdida de beneficios o ventas, la pérdida o reducción de ahorros, la pérdida o daño de datos, los costes de equipos y la pérdida de acuerdos con clientes existentes o potenciales.

10.1.4 PAYCOMET declina la responsabilidad por pérdidas, daños, errores, inconvenientes, perjuicios o retrasos imputables a las relaciones del Establecimiento o de terceros, donde se incluyen las interferencias en

Internet.

10.1.5 La responsabilidad total agregada de PAYCOMET durante un período de doce (12) meses nunca excederá de una cuantía igual a los cargos pagados por el Establecimiento en los doce (12) meses precedentes por productos y servicios bajo este

Contrato.

10.1.6 Cualquier reclamación derivada del incumplimiento contractual de PAYCOMET deberá formularse por el Establecimiento en el plazo de seis (6) meses desde la fecha en que el Establecimiento tuvo conocimiento de causa en relación con la reclamación o debiera haberlo tenido. Transcurrido este plazo, cesa el derecho a reclamar en virtud del presente Acuerdo.

10.1.7 Las limitaciones de responsabilidad establecidas en esta sección 10.1 no se aplican en caso de dolo, negligencia grave y lesiones corporales.

10.2. Multas, tasas, etc. de las entidades de las tarjetas

10.2.1 El Establecimiento indemnizará y mantendrá indemne a PAYCOMET por cualesquiera costes, multas, tasas y similares impuestos o cualesquiera otras reclamaciones interpuestas contra PAYCOMET por las entidades de las tarjetas (como VISA y MASTERCARD) como consecuencia de circunstancias imputables al Establecimiento, incluidas las multas, tasas, etc. impuestas por los Sistemas por el hecho de que el

Establecimiento:

- a) por ejemplo, no ha cumplido los requisitos de PCI DSS; o
- b) si la proporción de reclamaciones supera los niveles que los sistemas aplican en cada momento; o
- c) ha presentado operaciones que no se ajustan a las normas y procedimientos establecidos por las entidades de las tarjetas; o
- d) ha utilizado un equipo TPV que no cumple las normas establecidas por las entidades de las tarjetas; o
- e) o sus empleados han actuado infringiendo las normas establecidas por las entidades de las tarjetas.

10.2.2 PAYCOMET tiene derecho a cobrar al Establecimiento el coste y los gastos relacionados con una auditoría del Establecimiento solicitada o realizada por las entidades de las tarjetas.

10.2.3 El Establecimiento deberá reembolsar a PAYCOMET las tasas cobradas por las entidades de las tarjetas por registrarse en programas especiales del Establecimiento (por ejemplo, entretenimiento para adultos, juegos de azar o venta por correo de medicamentos o tabaco) y cooperar con PAYCOMET para cumplir los requisitos de las entidades de las tarjetas para dicho registro.

## 11. Tasas



## 11.1. Aspectos generales

11.1.1 PAYCOMET podrá cobrar por el mantenimiento de cada uno de los terminales que, en el marco del presente contrato, el Establecimiento ha contratado con PAYCOMET a través de los anexos correspondientes. El cobro consistirá en la mensualidad que se indica en dichos anexos, y la cuantía correspondiente se adeudará mensualmente en la cuenta asociada. Esta comisión se incrementará con el impuesto sobre el valor añadido o impuesto equivalente aplicable de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

11.1.2 PAYCOMET cobrará por cada operación la tasa aplicable por tipo de tarjeta que figura en las condiciones particulares de este contrato, mediante el correspondiente adeudo en la cuenta asociada del Establecimiento.

11.1.3 Las tasas indicadas en los puntos 11.1.1 y 11.1.2 se cargarán en la cuenta asociada del Establecimiento.

## 11.2. Tipos de cambio

11.2.1 Asimismo, se informa al Establecimiento que las tasas por tipo de cambio aplicadas por las marcas VISA y MASTERCARD a los sistemas de pago están disponibles en las páginas web [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) y

[www.mastercard.com](http://www.mastercard.com), respectivamente

## 11.3. Otras tasas

11.3.1 PAYCOMET podrá cobrar la tasa correspondiente en vigor por el suministro de una segunda o sucesivas copias en papel del presente contrato que el Establecimiento solicite. La cuantía correspondiente se indicará en el momento de la solicitud.

11.3.2 Asimismo, PAYCOMET cobrará cualquier otra tasa que se detalle en las condiciones particulares del presente documento y repercutirá al Establecimiento los gastos derivados de facilitar información adicional o de mayor frecuencia o por medios distintos a los aquí pactados, siempre que sea en respuesta a una solicitud del

Establecimiento, los gastos de correo y cualesquiera otros que se regulen en el baremo de tasas y gastos repercutibles de PAYCOMET comunicado al Banco de España y publicado en el web de PAYCOMET.

## 11.4. Cambios en las tasas de intercambio y de sistema

11.4.1 Si las tasas de intercambio o de los sistemas de tarjetas aplicables a las operaciones con las tarjetas de pago (es decir, las tasas que PAYCOMET deberá pagar a los emisores de tarjetas y a los sistemas de tarjetas) aumenta y/o se aplican nuevas tasas a PAYCOMET, en comparación con las tasas vigentes en el momento de la firma del presente contrato, PAYCOMET tendrá derecho, a su discreción razonable y sin previo aviso, a ajustar los precios a pagar por el Establecimiento o a introducir nuevas tasas en consonancia. El Establecimiento no puede rescindir el contrato basándose en dicho ajuste o introducción.

11.4.2 Previa solicitud por escrito del Establecimiento, PAYCOMET facilitará al Establecimiento documentación acreditativa de que se cumplen las condiciones para que PAYCOMET ajuste los precios, etc., de acuerdo con este apartado 11.4 (Cambios en las tasas de

intercambio y en las tasas del sistema de tarjetas) y facilitará una lista de precios en la que figuren los precios vigentes del Establecimiento.

## 11.5. Derecho de compensación

11.5.1 PAYCOMET tiene derecho a compensar cualquier reclamación que ella o una empresa del grupo PAYCOMET tenga contra el Establecimiento con cualquier reclamación que el Establecimiento tenga contra PAYCOMET, incluida la reclamación sobre fondos de liquidación.

## 11.6. Información sobre precios individualizada

11.6.1 Al menos una vez al mes, PAYCOMET pondrá a disposición del Establecimiento la siguiente información relativa a las operaciones con tarjeta de pago que el Establecimiento haya realizado durante el periodo anterior:

- a) Una referencia al pago con tarjeta;
- b) La cuantía de la operación y la moneda en la que se abona en la cuenta de pago del Establecimiento; y
- c) La cuantía de cualquier tasa asociada a la operación, identificando por separado la tasa de servicio del establecimiento y la tasa de intercambio

11.6.2 Dicha información podrá ponerse a disposición a través de los canales especificados en el apartado 16, en un formato que permita al Establecimiento almacenar y reproducir la información de forma inalterada; por ejemplo, en formato PDF.

11.6.3 El Establecimiento ha consentido que la información indicada en el apartado 11.6.1 pueda agregarse, por marca, solicitud, categoría de tarjeta de pago y tipo de tasa de intercambio aplicable a la operación.

11.6.4 La información sobre las tasas de intercambio y las tasas del sistema (es decir, las tasas pagaderas por PAYCOMET a los emisores y a las entidades de las tarjetas) aplicables con respecto a cada categoría y marca de tarjetas de pago emitidas en la UE/EEE puede encontrarse en <https://www.paycomet.com/tasasdedescuento>.

## 11.7 Reclamaciones sobre tasas cobradas

Si PAYCOMET no ha recibido una reclamación por escrito del Establecimiento 60 (sesenta) días después de que se haya puesto a disposición del Establecimiento un extracto de las tasas cobradas en uno o más de los canales establecidos en el apartado 16, el extracto y las tasas en él contenidas se considerarán definitivamente aprobadas por el Comerciante.

## 12. Medidas de seguridad y control

12.1. A iniciativa propia o de las entidades o marcas encargadas del correspondiente sistema, PAYCOMET se reserva el derecho de adoptar preventivamente cuantas medidas de seguridad y control sean necesarias para evitar el uso irregular, ilícito o contrario a las normas que rigen el sistema. Así, PAYCOMET está autorizado a bloquear temporalmente el uso de este servicio por parte del Establecimiento si detecta que la seguridad, corrección o legalidad del sistema pueden verse comprometidas o tiene indicios de ello, o si se observan operaciones cuya validez sea dudosa. PAYCOMET informará al Establecimiento de la adopción de las medidas de seguridad y control indicadas.

## 13. Modificación de los términos y condiciones contractuales

13.1. Si el Establecimiento se considera Empresa, de acuerdo con el Real Decreto-Ley, PAYCOMET podrá modificar las condiciones del contrato notificándolo al Establecimiento con treinta (30) días de antelación; y,

13.2. si el Establecimiento tiene la calificación de Microempresa, de conformidad con el Real Decreto-Ley, PAYCOMET podrá modificar los términos y condiciones del contrato notificando al Establecimiento dicha modificación con dos (2) meses de antelación.

13.3. PAYCOMET podrá modificar las condiciones con un preaviso más breve si así lo exige la ley o la entidad de la tarjeta.

13.4. De conformidad con las antelaciones requeridas según el párrafo anterior, PAYCOMET podrá, mediante notificación al Establecimiento, ampliar el ámbito de aplicación del presente contrato para incluir otros productos y servicios similares a los cubiertos en el momento de celebrar el acuerdo. Si no perjudica al Establecimiento, la ampliación podrá realizarse sin previo aviso.

13.5. Si PAYCOMET notifica al Establecimiento modificaciones en detrimento del Establecimiento, estas se considerarán acordadas y aprobadas salvo que el Establecimiento, antes de la fecha de entrada en vigor de la modificación, comunique a PAYCOMET que no desea someterse a las nuevas condiciones de contratación. Si el Establecimiento comunica a PAYCOMET que no desea someterse a las nuevas condiciones de contratación, el contrato se considerará rescindido en la fecha de entrada en vigor de las nuevas condiciones. No se reembolsará ninguna cuantía pagada por adelantado por el Establecimiento.

## 14. Duración del contrato

La duración del presente contrato no tendrá una fecha de finalización determinada. No obstante, tanto el Establecimiento como PAYCOMET podrán rescindirlo en cualquier momento, lo que deberán notificar por escrito con una antelación de 15 días a la fecha en que deba surtir efecto.

Si el Establecimiento es una microempresa, el plazo para la rescisión unilateral por parte de PAYCOMET será de dos meses.

Independientemente de la duración del contrato, cualquiera de las Partes podrá rescindirlo en cualquier momento, mediante notificación a la otra parte, en caso de incumplimiento sustancial por la otra parte de cualquiera de sus obligaciones contractuales.

PAYCOMET puede, con efecto inmediato, resolver o suspender el presente contrato en su totalidad o en relación únicamente con los productos y servicios afectados, en los casos siguientes:

- a) si, al celebrar el Acuerdo, el Establecimiento facilitó información inexacta o incompleta sobre el sector en que opera o sobre el Establecimiento;
- b) el Establecimiento no facilitó información sobre los cambios posteriores a la celebración del Acuerdo, cf. sección 3.2.1, m);
- c) el número de litigios en los que interviene el Establecimiento es desmesurado;
- d) el número de operaciones de abono que PAYCOMET recibe del Establecimiento es desmesurado;
- e) el Establecimiento lleva a cabo las actividades establecidas en el apartado 8;
- f) existe una sospecha razonable de que el Establecimiento está implicado en actividades fraudulentas o es objeto de ellas;
- g) el Establecimiento desatiende la solicitud de información de PAYCOMET, o no aplica las precauciones necesarias en caso de sospecha de

- fraude;
- h) la evaluación de riesgos del Establecimiento no es satisfactoria para PAYCOMET;
  - i) el Establecimiento no facilita la documentación, información, etc., o las garantías solicitadas por PAYCOMET de conformidad con el apartado 7 (Evaluación de riesgos y garantías).
  - j) el Establecimiento pasa a ser objeto de una acción de cobro de deudas o pasa a estar incluido en un registro de morosos;
  - k) PAYCOMET valora que su exposición en relación con los pagos anticipados del Establecimiento es demasiado elevada, o se desvía significativamente de lo acordado al formalizar el Acuerdo;
  - l) Una o varias entidades de las tarjetas exigen a PAYCOMET que modifique, suspenda o rescinda el Acuerdo;
  - m) A juicio de PAYCOMET, las actividades o actuaciones del Establecimiento perjudican o pueden perjudicar la imagen/reputación de PAYCOMET y/o de las entidades de las tarjetas;
  - n) Se produce un cambio en el control del Establecimiento o un cambio en la propiedad que represente más del 25 % del capital social del Establecimiento;
  - o) es necesario para garantizar el cumplimiento del derecho de sanciones por parte de PAYCOMET, las filiales de PAYCOMET o los socios de cooperación de PAYCOMET y/o si los propietarios u otras personas asociadas con el Establecimiento aparecen en la lista de personas especialmente designadas («lista SDN») de la OFAC (oficina de control de activos extranjeros) o en las respectivas listas de sanciones de la UE, de los Estados miembros del EEE, del Reino Unido o de Suiza;
  - p) el Establecimiento no proporciona la documentación necesaria, información u otros elementos requeridos por PAYCOMET de conformidad con el apartado 17 (Prevención del blanqueo de capitales o de la financiación del terrorismo);
  - q) el Establecimiento no cumple con los apartados 17.3 y 17.4 (Derecho de sanciones);
  - r) el Establecimiento no cumple con el apartado 3.2.1, l) (Antisoborno);
  - s) el Establecimiento entra en liquidación, es objeto de liquidación obligatoria o cesa de cualquier otro modo su actividad o inicia un procedimiento de cese; o
  - t) El Establecimiento se declara insolvente, se somete a un procedimiento de quita de deudas, entra en un procedimiento concursal salvo que medie acuerdo de acreedores u otros acuerdos similares de quita de deudas, se declara en quiebra o entra en un procedimiento de reestructuración.

En caso de venta, alquiler, traspaso o fusión del Establecimiento o de fallecimiento del titular, el Establecimiento deberá comunicarlo a PAYCOMET, sin perjuicio de que PAYCOMET contrate el servicio con el nuevo titular del mismo Establecimiento, a cuyo efecto se suscribirá el contrato oportuno.

En caso de rescisión del contrato por cualquiera de las partes, el Establecimiento continuará siendo responsable de las operaciones realizadas con anterioridad a dicha fecha de rescisión. El Establecimiento devolverá todo el equipamiento y material suministrado por PAYCOMET u otra empresa en su nombre. Si, transcurridos siete días hábiles desde la finalización del contrato y por causas que le sean imputables, el Establecimiento no ha devuelto el TPV que PAYCOMET ha suministrado y del que PAYCOMET ostenta la propiedad, PAYCOMET queda facultado para cobrar al Establecimiento la cantidad de 150 euros en concepto de valor residual del TPV no devuelto. Ninguno de estos casos de rescisión dará derecho a indemnización.

## 15. Medios de prueba

Los soportes automatizados, digitales o no, que se hayan generado como resultado de la operación se aceptan como medios de prueba válidos para la resolución, judicial o extrajudicial, de cualquier cuestión o litigio entre las Partes.

## 16. Dirección y comunicaciones

Se considerará domicilio único del Establecimiento el que figure en las condiciones particulares. En caso de cambio de domicilio, el Establecimiento deberá comunicarlo inmediatamente a PAYCOMET de forma fehaciente.

PAYCOMET queda expresamente autorizado para dirigir todo tipo de comunicaciones al Establecimiento por correo electrónico dirigido a la dirección de correo electrónico aquí indicada, o a la que el Establecimiento facilite en cada momento.

El Establecimiento autoriza expresamente a PAYCOMET a proporcionarle comunicaciones individualizadas mediante su envío a la dirección postal o de correo electrónico aquí especificada. Dicha comunicación se considerará recibida por el Establecimiento sin más trámite.

Esta comunicación también podrá facilitarse y estar accesible a través de portales u otros canales electrónicos facilitados por PAYCOMET.

Para que surta efecto, cualquier variación en la dirección del domicilio o de correo electrónico deberá comunicarse por el Establecimiento a PAYCOMET con diez días de antelación.

Mensualmente y por los canales ya indicados, PAYCOMET pondrá a disposición del Establecimiento la información relativa a las operaciones de pago realizadas con tarjetas en sus terminales, con el detalle de dichas operaciones.

Cuando haya contratado los servicios regulados en el presente contrato a través de alguna de las sucursales del Banco de Sabadell, S.A. (o a través de alguno de los canales que esta entidad o alguna empresa de su grupo tenga habilitados), el Establecimiento reconoce y acepta que el Banco pueda realizar las actividades de captación de Establecimientos por cuenta de PAYCOMET, en virtud del acuerdo que ha suscrito con esta como interlocutor y colaborador independiente y sin actuar a ningún efecto como Agente en los términos previstos en la Ley 12/1992, de 28 de mayo. Este contrato es un asunto exclusivamente entre el Establecimiento y PAYCOMET, sin que de él resulte responsabilidad u obligación alguna para el Banco. No obstante lo anterior, a través de sus sucursales, el Banco podrá actuar como mero interlocutor en la presentación y tramitación de posibles reclamaciones o incidencias.

## 17. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

### 17.1 El Establecimiento está obligado a:

- (i) facilitar de inmediato a PAYCOMET la información sobre el cliente, así como la documentación que PAYCOMET pueda requerir en aplicación de las medidas de due diligence y control interno exigidas a la Entidad de Pago PAYCOMET por la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo;
- (ii) informar a PAYCOMET sobre cualquier variación que afecte a la información y documentación facilitada a PAYCOMET en cumplimiento de lo establecido en el presente Contrato, presentando la documentación actualizada; y

- (iii) colaborar con PAYCOMET en la prevención y detección de actividad delictiva relacionada con el blanqueo de capitales y/o fraude en los pagos, facilitando cuanta información y documentación PAYCOMET le requiera acerca de sus clientes.

17.2 Durante el tiempo previsto por la ley, como prueba de las operaciones, el Establecimiento está obligado a guardar los documentos firmados por sus clientes o, en su defecto, los documentos verificados con un número confidencial. Además, si PAYCOMET se lo requiere, el Establecimiento deberá presentar estos documentos en un plazo máximo de 10 días. Asimismo, PAYCOMET conservará la documentación aportada por el Establecimiento durante 10 años, en cumplimiento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

17.3 El Establecimiento reconoce que los servicios y/o productos prestados por PAYCOMET en virtud del presente contrato pueden estar sujetos al derecho de sanciones.

Derecho de sanciones es toda la legislación aplicable en materia de control de exportaciones y sanciones comerciales, económicas o financieras de los Estados Unidos de América, la Unión Europea, los Estados miembros de la Unión Europea, los Estados miembros del EEE, el Reino Unido y Suiza.

17.4 El Establecimiento deberá cumplir con la Ley de Sanciones y no podrá transportar, comprar, obtener, importar, exportar, recibir, enviar o usar los servicios proporcionados por PAYCOMET de conformidad con el Acuerdo que supongan una violación de la Ley de Sanciones.

18. Información básica sobre la protección de datos personales.

**Responsable del tratamiento:** PAYCOMET S.L.U., con domicilio social en Torreldones (Madrid), Calle Camino de Valladolid 2, Local. Datos de contacto del delegado de protección de datos: DataProtectionOfficer@paycomet.com

**Finalidad y base de legitimación:** La finalidad principal es la tramitación y ejecución de la solicitud/contrato/operación y su legitimidad se basa en la ejecución de la solicitud/contrato/operación. Si usted consiente, sus datos se tratarán para la creación de perfiles con fines comerciales. Para otros fines, véase el apartado siguiente sobre información adicional.

Los datos personales del abajo firmante, en calidad de titular único o representante del titular (persona jurídica) y de PAYCOMET, se tratarán con la única finalidad de gestionar y ejecutar el presente Contrato, sobre la base de su fundamentación jurídica y mientras dure la relación. Finalizada esta, los datos se bloquearán y permanecerán bloqueados durante el plazo legal de responsabilidades penales, civiles, mercantiles y/o administrativas. A través de la dirección correspondiente, usted podrá ejercer, sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación y portabilidad de acuerdo con lo establecido en el Reglamento UE 2016/679.

**Destinatarios:** Banco de Sabadell, S.A. con domicilio social en Avda. Óscar Esplá, n.º 37, 03007 Alicante. Banco de Sabadell, S.A. ha sido designado encargado del tratamiento de los datos para las actividades de tratamiento de datos realizadas por cuenta de PAYCOMET. No se revelará ningún dato a terceros situados fuera de la Unión Europea. De ser necesaria la transferencia de datos personales a destinatarios situados fuera del EEE, antes de realizar la transferencia, PAYCOMET se asegurará de que el destinatario de los datos puede garantizar un nivel adecuado de protección de datos o de que usted haya consentido la transferencia.

**Origen de los datos:** Datos de cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias de los sistemas comunes de información crediticia y, si se autoriza, datos en poder de entidades del grupo PAYCOMET o de terceros y de la Tesorería General de la Seguridad Social.

**Tratamiento de datos en caso de incumplimiento de obligaciones dinerarias:** Los firmantes quedan informados de que, en caso de impago de las obligaciones dinerarias a favor de PAYCOMET previstas en el contrato dentro del plazo previsto, los datos relativos a este impago podrán comunicarse a los sistemas comunes de calificación crediticia para su inclusión en sus respectivos ficheros (ASNEF; BADEXCUG; CIRBE; RAI) relativos al cumplimiento o no de las obligaciones dinerarias. En el caso de las personas físicas, deberán cumplirse para este fin los

requisitos establecidos en el artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales o en los reglamentos que la modifiquen o sustituyan.

**Período de conservación de los datos:** PAYCOMET conserva los datos durante el tiempo necesario para la prestación de los servicios acordados en este contrato, teniendo en cuenta también las obligaciones legales; y, en cualquier caso, durante el período necesario para ejercer, esgrimir o defender un derecho de PAYCOMET ante los tribunales. **Derechos:** Usted puede dirigirse por escrito a la unidad de Derechos de Protección de Datos de PAYCOMET a través de su domicilio social o sucursales o a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [gdpr@paycomet.com](mailto:gdpr@paycomet.com), a los efectos de ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación y portabilidad y de oposición a las decisiones individuales automatizadas que puedan afectarle de forma significativa o puedan conllevar efectos jurídicos, de conformidad con el artículo 22 del Reglamento UE 2016/679.

**Información adicional:** Encontrará más información en el anexo publicado en el web de PAYCOMET ([www.paycomet.com](http://www.paycomet.com), apartado «Información para los clientes» «Anexo con información detallada sobre la protección de datos personales»).

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de los derechos digitales, el firmante reconoce la obligación de facilitar a las personas físicas que sean objeto de tratamiento de datos por su vinculación (ya sea titularidad u otras obligaciones exigidas por la ley 10/2010) con el Establecimiento la información esencial en materia de protección de datos que se reseña en el presente contrato y en el conjunto de documentos que lo acompañan, especialmente en el Folleto de Información General. Esto incluye la información proporcionada por PAYCOMET para el tratamiento llevado a cabo por ellos, así como cualquier información relevante proporcionada por el Banco de Sabadell, S.A. (cuando proceda) en relación con la transferencia de datos de acuerdo con los requisitos antedichos.

## 19. Procedimientos de reclamación y resolución de litigios.

Si usted necesita ponerse en contacto con PAYCOMET para cualquier consulta o incidencia, puede hacerlo por los canales de contacto disponibles en la página web de PAYCOMET. Actualmente, puede ponerse en contacto con PAYCOMET a través de la dirección de correo electrónico [info@paycomet.com](mailto:info@paycomet.com).

Si desea presentar una queja o reclamación, el Establecimiento puede cumplimentar un formulario/encuesta específico por escrito -en papel o en formato digital- y remitirlo al Servicio de Atención al Cliente (SAC) de PAYCOMET a través de los siguientes canales:

Zpor correo electrónico a la siguiente dirección:

[SAC@paycomet.com](mailto:SAC@paycomet.com);

ZPor correo ordinario a la siguiente dirección: Servicio de Atención al Cliente - Calle Camino de Valladolid, 2, Local, 28250 Torrelorones, Madrid.

Para más información sobre la tramitación de las reclamaciones, consulte [www.paycomet.com](http://www.paycomet.com)

Una denuncia se considera válida si contiene los datos de la persona que la presenta, los motivos que la fundamentan y la firma del Establecimiento u otro elemento similar que permita la identificación cierta del propio Establecimiento.

El uso de medios electrónicos debe cumplir con lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las operaciones electrónicas en el mercado interior (Reglamento eIDAS). Por lo tanto, el Establecimiento deberá presentar la denuncia de conformidad con lo dispuesto en su Reglamento, que está disponible en las siguientes direcciones a través de las oficinas y de la dirección de Internet: [www.paycomet.com](http://www.paycomet.com).

PAYCOMET acusará recibo y contestará a la reclamación en el plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción, indicando además, si la admite, el plazo estimado para la resolución de la preocupación planteada. En situaciones excepcionales ajenas a PAYCOMET que impidan dar respuesta en el plazo indicado, se notificará debidamente al Establecimiento la demora en la respuesta y los motivos que la causan. PAYCOMET facilitará dar la respuesta definitiva al Establecimiento en el plazo de 30 días hábiles, por correo electrónico o correo ordinario.

En caso de disconformidad o de desacuerdo por parte del Establecimiento con la decisión comunicada por PAYCOMET, el Establecimiento podrá:

Zpresentar una nueva reclamación a PAYCOMET por los canales de presentación de reclamaciones ya mencionados;

Zreclamar ante el Banco de España; Zrecurrir a la vía judicial.

Las quejas y reclamaciones resueltas expresamente por el SAC de PAYCOMET, así como las desestimadas o sobreesueltas (que no finalicen por resolución expresa, salvo que sean aceptadas, desistidas, resueltas o caducadas), podrán reiterarse ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, mediante la presentación de una reclamación por los siguientes cauces:

ZCorreo postal remitido a Banco de España, Servicio de Reclamaciones, C/ Alcalá 48, 28014, Madrid;

ZEn línea, a través del web del Banco de España:

[clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/](http://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/)

Las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones recogidos en los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018 se resolverán en los términos y forma previstos en el citado Real Decreto-ley 19/2018.

## 20. Explicaciones adecuadas.

PAYCOMET informa al Establecimiento de su derecho a solicitar todas y cada una de las explicaciones previas que requiera sobre las características del servicio aquí referido y sus efectos, junto con la información complementaria que precise para adoptar una decisión informada y comparar ofertas similares. Por ello, PAYCOMET informa al Establecimiento de que sólo debe firmar este documento si considera que ha recibido explicaciones suficientes y adecuadas sobre el producto o servicio contratado.

Además, ambas partes afirman que han revisado minuciosamente las condiciones específicas y generales expuestas en el presente contrato y las han aceptado. En prueba de conformidad, firman dos ejemplares idénticos del contrato. El Establecimiento reconoce que ha recibido un ejemplar del presente documento, así como el cuadro de tasas y comisiones, junto con las correspondientes normas de gastos y valoración aplicables a las operaciones que constituyen el objeto del presente contrato, todo lo cual acepta.

En consecuencia, firman este acuerdo en el lugar y fecha mencionados al inicio.

Si la formalización del documento se realiza a través del ADD (Área de Documentación Digital) de la plataforma digital de Banco Sabadell o PAYCOMET, la aceptación del contrato por parte del comerciante se entenderá realizada por firma electrónica.