

Condiciones de uso de la tarjeta

1. La tarjeta VISA REGALO es una tarjeta de prepago emitida por "MoneyToPay"¹ que le permite iniciar órdenes de pago destinadas a la adquisición de bienes y servicios en establecimientos comerciales que acepten tarjetas VISA o en su caso MASTERCARD como medio de pago, tanto de forma presencial (compras físicas) como de forma remota (a través de aplicaciones informáticas). No permite retirada de efectivo en cajeros.

2. El titular deberá cumplir con las condiciones de utilización de la tarjeta y con las instrucciones de los dispositivos o elementos técnicos que, en cada caso, intervengan en el procesamiento de un orden de pago.

2.1 Uso de la tarjeta de forma presencial (compras físicas)

Tiene que acercar la tarjeta a los dispositivos electrónicos que vayan a procesar el pago o a prestar el servicio: por ejemplo, un TPV de un comercio, un cajero automático o una máquina de vending. Si tanto la tarjeta como el dispositivo tienen tecnología contactless, bastará con aproximar la tarjeta al dispositivo para que se realice la operación. El dispositivo puede pedirle el código pin.

2.2 Uso de la tarjeta de forma remota (mediante aplicaciones informáticas)

Tiene que proporcionar los datos de identificación de la tarjeta que el comercio les solicite: por ejemplo, número de la tarjeta, fecha de caducidad y código de verificación. Cuando esté en el comercio, les redirigiremos a la aplicación de CaixaBankNow (o la aplicación que corresponda) para finalizar la operación, y desde ahí la autorizarán.

Si no tiene descargada la aplicación o si, por razones técnicas, la aplicación no funciona, podrá finalizar el proceso de compra a través de la página web de CaixaBankNow.

Si desde MoneyToPay no podemos garantizar el uso de la página web o la aplicación CaixaBankNow con esta finalidad, les enviaremos un código mediante SMS al número de teléfono móvil que nos haya facilitado.

Tendrá que introducir ese código al final del proceso de compra que esté realizando. También tendrá que introducir un factor adicional (por ejemplo, una contraseña) para finalizar el proceso de autorización de la compra, si se lo solicitamos. Para confirmar la identidad de la persona que está usando la tarjeta, también aplicaremos la normativa europea (PSD2), que introduce la figura de la «autenticación reforzada» (SCA, por sus siglas en inglés: Strong Customer Authentication) o «confirmación de su identidad mediante doble factor»:

Por esta razón, cuando realice transacciones con la tarjeta de forma no presencial, le pediremos que use dos o más de los siguientes elementos de autenticación, organizados en tres categorías:

- factor de conocimiento: algo que solo usted conoce (por ejemplo, un pin u otra contraseña),
- factor de posesión: algo que solo usted posee (por ejemplo, su teléfono móvil),
- factor de inherencia: algo que solo usted es (por ejemplo, cualquier dato biométrico: cara, iris, huella).

MoneyToPay puede variar los elementos que combinan para confirmar la identidad de la persona titular de la tarjeta, siempre que pertenezcan a alguna de las tres categorías mencionadas y que cada elemento pertenezca a una categoría distinta. Cualquier cambio que afecte al método que MoneyToPay aplicará para

confirmar la identidad de la persona que usa la tarjeta será comunicado con suficiente antelación. MoneyToPay puede introducir una excepción a la exigencia de doble factor para confirmar la identidad en determinadas operaciones; por ejemplo, en operaciones de pequeño importe, de bajo riesgo de fraude o, incluso, en operaciones realizadas en comercios designados como beneficiarios de confianza que usted haya indicado previamente.

Con la misma finalidad de confirmar la identidad, MoneyToPay podrá pedir elementos adicionales e, incluso, suspender una operación si detectan que esta conlleva un riesgo de fraude superior al promedio. Si se diera esa situación, MoneyToPay se lo comunicaría oportunamente.

Para realizar las autenticaciones anteriores, es imprescindible que quien usa la tarjeta disponga de un teléfono móvil.

Pediremos a usted, como persona beneficiaria de la tarjeta, su número de teléfono.

Si cambia de número, tendrá que comunicarlo a MoneyToPay a través del servicio de banca digital CaixaBankNow o acudiendo a su oficina de CaixaBank.

2.3 Órdenes de pago en moneda distinta del euro Si usted realiza una compra a través de un TPV cuando se encuentren en un Estado miembro de la Unión Europea con moneda distinta del euro, MoneyToPay convertirá en euros el importe correspondiente y cobrará un precio por este servicio. Para realizar la conversión, MoneyToPay tomará como valor de referencia el último tipo de cambio publicado por el Banco Central Europeo, que incrementará en tres con noventa y cinco puntos porcentuales (3,95%) en concepto de precio del servicio.

Si la orden de pago se ha iniciado fuera de la Unión Europea, MoneyToPay también convertirá los importes en euros. Para ello, partirá del tipo de cambio que Visa haya publicado en su página web en el momento en que MoneyToPay reciba la información de que usted ha realizado la operación. MoneyToPay Incrementará ese tipo de cambio en un tres con noventa y cinco por ciento (3,95%), igualmente a modo de precio del servicio. Puede consultar los tipos de cambio que aplica Visa (es decir, sin el diferencial de 3,95%) en el siguiente enlace o en los que en el futuro lo sustituyan:

Visa: <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>

Las variaciones de los tipos de cambio que se produzcan serán aplicadas por MoneyToPay inmediatamente sin que sea necesario que se lo comuniquen a usted. Podrá conocer esas variaciones a través de cualquiera de las oficinas de CaixaBank o en la dirección web de Visa arriba indicada.

3. La tarjeta incluye los servicios de CaixaBankProtect, un servicio unido a la tarjeta que consiste en enviar alertas sobre las operaciones que se han realizado con la tarjeta. Esas alertas se envían a través de mensajería SMS o de aplicaciones específicas como *push* o mediante correo electrónico. Las alertas informan, por ejemplo, sobre:

- operaciones con un importe que supera los 500,00€
- primeras compras realizadas en el extranjero, cualquiera que sea su importe.

Puede consultar su descripción detallada en el servicio de banca digital CaixaBankNow.

4. La utilización de la tarjeta estará limitada al saldo disponible en el momento de su uso. Asegúrese de no realizar compras por importe

superior al saldo vigente en cada momento ya que la operación será denegada.

5. La fecha de caducidad es la que aparece impresa en la tarjeta e implica la inoperatividad de la tarjeta. La caducidad de las mismas conlleva la restitución del saldo no consumido al depósito asociado, titularidad de BAXI CLIMATIZACIÓN, S.L.U. y puede consultar su saldo y movimientos en cualquier oficina o cajero de "CaixaBank" o a través del servicio de banca digital CaixaBankNow, en este último caso, siempre y cuando esté suscrito a dicho servicio.

6. Bloqueo de la tarjeta

Para su seguridad, MoneyToPay puede bloquear temporalmente la tarjeta o limitar su uso cuando aprecie una o más circunstancias que nos lleven a deducir lo siguiente:

- La seguridad de la tarjeta como instrumento de pago ha quedado comprometida o está en riesgo.
- Puede haberse producido una utilización fraudulenta, no autorizada o negligente de la tarjeta.
- Usted ha incumplido alguna de las presentes condiciones de uso.

En esos casos, MoneyToPay le comunicará el bloqueo o la limitación del uso de la tarjeta y los motivos que han llevado a ello. Será comunicado antes de bloquear o limitar el uso de la tarjeta o, si no fuera posible, inmediatamente después. Solo por razones de seguridad objetivamente justificadas o por razones legales, de acuerdo con la normativa aplicable, MoneyToPay podría dejar de comunicarle tal decisión.

7. Interrupción del uso de la tarjeta

El uso de la tarjeta también puede interrumpirse por razones de fuerza mayor o por circunstancias fortuitas y excepcionales que estén fuera del control de MoneyToPay. En esos casos, ni MoneyToPay ni BAXI CLIMATIZACIÓN, S.L.U. asumirán ninguna responsabilidad. Las razones o circunstancias pueden ser, entre otras, las siguientes:

- suspensiones o interrupciones del servicio de internet cuando usted esté comprando online y las compras no se autoricen correctamente;
- fallos técnicos de la tarjeta incorporada a teléfonos móviles cuando usted pretenda pagar con el teléfono móvil;
- errores de funcionamiento del dispositivo de los comercios, de las aplicaciones móviles que no sean de titularidad de MoneyToPay o CaixaBank, de la tarjeta SIM o de la plataforma usada para incorporar datos de la tarjeta SIM;
- suspensión o interrupción de la compra porque la batería del teléfono u aparato electrónico con el que usted esté tratando de realizar una operación de pago es insuficiente o baja.

8. El titular deberá tomar las precauciones necesarias a fin de evitar la sustracción, robo, falsificación o pérdida de la tarjeta o del número de identificación. En tales supuestos u otros de conocimiento del número de identificación personal por otras personas, contra su voluntad, comunicar el hecho a "Money To Pay" sin dilaciones indebidas en cuanto tenga conocimiento de ello. Dicha comunicación podrá realizarse en todo momento a través del teléfono 900 40 40 90, que MoneyToPay tiene habilitado a tal efecto, o a través de la dirección de correo electrónico que le sea notificada a BAXI CLIMATIZACIÓN, S.L.U. por "MoneyToPay".

Condiciones de uso de la tarjeta

Por su seguridad, usted tiene que cumplir con las siguientes obligaciones:

8.1 Para confirmar su identidad cuando opere con su tarjeta, MoneyToPay facilita determinados elementos de seguridad, como contraseñas o códigos remitidos por SMS o teléfono móvil. Así lo indicamos en el apartado 2 anterior. Usted se compromete a proteger y mantener en secreto estos códigos y contraseñas. Para ello:

- No debe anotar su pin o cualquier otra clave de seguridad en la tarjeta, en documentos que puedan encontrarse junto a ella ni en su teléfono móvil.
- Debe evitar que su pin o cualquier otra clave de seguridad sea fácilmente deducible a partir de sus datos personales, como su fecha de nacimiento, direcciones u otros datos que aparezcan en documentos que use habitualmente.
- Debe tomar precauciones razonables para evitar el robo, la falsificación o la pérdida de su tarjeta. Si dispone de una tarjeta virtual, las precauciones incluyen evitar la pérdida o el robo del dispositivo en el que esa tarjeta está dada de alta.
- Se compromete a no facilitar a nadie el pin ni las claves de seguridad que MoneyToPay le envíe a su móvil o por correo electrónico, ni siquiera a personas que afirmen trabajar para MoneyToPay o CaixaBank o para empresas dedicadas a resolver incidencias técnicas en teléfonos móviles u ordenadores y que se dirijan a usted por cualquier canal.
- Usted debe saber que MoneyToPay nunca le pedirá que facilite sus códigos, contraseñas o claves. Si en algún momento recibe una supuesta comunicación de MoneyToPay o CaixaBank en la que le solicitan este tipo de información, no la facilite, ya que posiblemente estará siendo víctima de un fraude.

8.2 No debe manipular los elementos materiales, como la tarjeta SIM, o no materiales, como el software de la tarjeta, necesarios para el uso de la tarjeta, aunque sean parte integrante de su teléfono móvil. También tiene que adoptar las medidas necesarias para impedir su copia o la copia de los datos que llevan incorporados.

8.3 Cuando su tarjeta caduque o usted reciba una nueva que la sustituya, tiene que destruir la tarjeta antigua. Queda obligado a devolverla a MoneyToPay o BAXI CLIMATIZACIÓN, S.L.U. si se le pide antes de que se le indique que la destruya.

8.4 En cuanto tenga conocimiento de ello, y sin dilaciones indebidas, tiene que comunicar a

MoneyToPay o a BAXI CLIMATIZACIÓN, S.L.U. lo siguiente a través de una oficina CaixaBank o de los medios que ponemos a su disposición:

- cualquier operación realizada con su tarjeta física o virtual que considere irregular o extraña. Por ejemplo, porque no sabe quién realizó una compra o transferencia o porque la información que consta en su cuenta sobre una operación no es exacta, y
- la pérdida, robo o apropiación indebida de su tarjeta física o del dispositivo inteligente en el que esté dada de alta su tarjeta virtual, incluso si tuviera conocimiento de que alguien usa de forma puntual y sin su autorización su tarjeta física o virtual.

8.5 Responder ante MoneyToPay y BAXI CLIMATIZACIÓN, S.L.U. si usted incumple las obligaciones que se derivan de las presentes condiciones de uso.

9. Incidencias

9.1 El plazo máximo para reclamar la devolución del importe de una operación o su rectificación es de 13 meses desde la fecha del pago irregular. Transcurrido ese plazo, usted, como beneficiario de la tarjeta, perderá su derecho a reclamar, incluso si no fuera responsable de la pérdida económica que es consecuencia de la operación irregular.

9.2 Si comunica que una operación es incorrecta o que no la ha realizado usted, corresponde a MoneyToPay demostrar que esa operación ha sido autorizada y realizada correctamente, y que no se ha visto afectada por un fallo técnico o por cualquier otra deficiencia.

9.3 Desde MoneyToPay se asumirá la pérdida que haya ocasionado una operación irregular y se harán responsables de ello si se lleva a cabo alguna de las siguientes operaciones:

- operaciones que se hayan realizado con la tarjeta después de que usted haya informado sobre su pérdida, sustracción o apropiación indebida;
- operaciones que se hayan realizado antes de que usted haya informado sobre su pérdida, sustracción o apropiación indebida, cuando no le hubiera resultado posible detectarlo antes de que usaran la tarjeta y siempre que no haya incumplido deliberadamente o por negligencia grave uno o más de sus compromisos de seguridad que enumeramos en las presentes condiciones de uso;
- operaciones irregulares que se deban a la acción o inacción de empleados de MoneyToPay o CaixaBank;

- operaciones realizadas de forma no presencial utilizando únicamente los datos impresos en la tarjeta;
- operaciones en las que MoneyToPay no haya confirmado la identidad de su titular mediante la exigencia de un doble factor (autenticación reforzada), excepto si usted ha actuado de forma fraudulenta.

9.4 Cuando corresponda a MoneyToPay devolverle el importe de la operación irregular, la devolución se realizará en un día hábil. Si MoneyToPay tiene motivos para sospechar la existencia de fraude en la operación, no procederá a la devolución del importe en ese plazo y se le comunicará por escrito a usted y al Banco de España los motivos de la sospecha.

9.5 MoneyToPay podrá cobrarle nuevamente el importe de la operación devuelta si se dan las siguientes circunstancias:

- Usted no aporta la documentación de la operación en el plazo de siete días naturales.
- Usted no aporta la documentación adicional que podamos solicitarle al respecto.
- Tras estudiar la operación, MoneyToPay confirma que esta ha cumplido con todos los requisitos legales establecidos y/o usted ha incumplido deliberadamente o por negligencia grave alguna de sus obligaciones de seguridad.

9.6 Usted será responsable de la operación irregular en los siguientes supuestos:

- Cuando usted actúe de forma fraudulenta o niegue falsamente que es el autor de una operación.
- Cuando usted incumpla deliberadamente o por negligencia grave uno o más de sus compromisos de seguridad enumerados en las presentes condiciones de uso.
- Cuando usted se demore injustificadamente en notificar una irregularidad de su tarjeta. Usted, como beneficiarios de la tarjeta, tiene la obligación de comunicar cualquier irregularidad en cuanto tenga conocimiento de ella.

9.7 Usted y MoneyToPay compartirán la responsabilidad en el resto de los supuestos no indicados en los apartados 9.3, 9.4, 9.5 y 9.6. En ese caso, usted, como beneficiario de la tarjeta, deberá hacerse cargo del importe de las operaciones hasta un máximo de 50€ o hasta el máximo de la cantidad que establezca la normativa aplicable. El resto del importe de las operaciones irregulares lo asumirá MoneyToPay.

¹ "MoneyToPay" es el nombre comercial de "GLOBAL PAYMENTS MONEYTOPAY, EDE, S.L.", con NIF B65866105, es una entidad de dinero electrónico española constituida en Barcelona, en fecha 7 de septiembre de 2012, previa autorización del Ministerio de Economía y Hacienda y sujeta a la supervisión del Banco de España. Consta debidamente inscrita en el Registro Especial de Entidades de Dinero Electrónico del Banco de España. El domicilio de su administración central se encuentra establecido en calle Caleruega 102, 28033 Madrid.