



# Moneytrans

## Términos y Condiciones generales de la cuenta de pago Smile

### SECCIÓN 1. DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1. Ámbito de aplicación

Los presentes Términos y Condiciones generales establecen los derechos y obligaciones relativos al uso de las cuentas de pago *Smile* gestionadas por Moneytrans Payment Services S.A. El acuerdo marco que rige la relación contractual entre Moneytrans Payment Services S.A. y sus clientes está formado por estas Condiciones Generales, el formulario de apertura de cuenta, las Condiciones particulares de la tarjeta de débito Moneytrans y las tasas de uso de los servicios mencionados en el artículo 17.

**Moneytrans Payment Services SA** (en lo sucesivo, «Moneytrans») es una entidad de pago constituida de conformidad con el derecho belga, con número de sociedad BE.0449.356.557 y domicilio social en Boulevard de Waterloo 77/01, 1000 Bruselas (Bélgica). Moneytrans es miembro de la red SWIFT (BIC: MTPSBEBB) y está autorizada a prestar servicios de pago bajo la supervisión prudencial del Banco Nacional de Bélgica ([www.bnb.be](http://www.bnb.be)).

Al poner a disposición cuentas de pago que permiten realizar operaciones de pago y el uso de una tarjeta de débito, Moneytrans actúa como proveedor de servicios de pago de sus clientes. Los clientes reconocen expresamente que el Fondo de garantía de servicios financieros no se aplica a las cuentas de pago gestionadas por Moneytrans. No obstante, Moneytrans observa los requisitos legales aplicables a sus actividades para garantizar la seguridad de los fondos depositados en las cuentas de pago que gestiona.

**Moneytrans France S.A.S.U.**, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 878 055 862, con domicilio social en 86 avenue de la Pompe, 75016 París, está autorizada como Agente Principal de Moneytrans Payment Services S.A. en Francia y es responsable, en este sentido, de organizar y supervisar la prestación del servicio de cuentas de pago en el territorio francés a través de sus propias agencias y agentes autorizados. De este modo, las operaciones financieras realizadas en Francia se someten a la supervisión conjunta de la Autoridad francesa de Control del sector financiero (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution: <https://acpr.banque-france.fr/>) y el Banco Nacional de Bélgica.

Los presentes Términos y Condiciones generales se consideran aceptadas desde el momento en que el cliente realiza una primera operación de pago a través de su cuenta de pago o de la tarjeta de débito vinculada a la misma. Dichas condiciones se aplican hasta la rescisión

del acuerdo marco celebrado entre Moneytrans y el cliente.

**Rogamos lea atentamente este documento con el fin de comprender sus derechos y obligaciones.** Para cualquier consulta, póngase en contacto con nosotros por:

- Teléfono: +33 0809 549 788
- Correo electrónico: [Smileassistance@moneytrans.eu](mailto:Smileassistance@moneytrans.eu)

#### Artículo 2. Definiciones

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

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

**Titular - cliente:** la persona física titular de una cuenta de pago en Moneytrans.

**Servicios:** todos los servicios prestados con la cuenta de pago, descritos en la Sección 2.

**Saldo:** cualquier cantidad depositada en la cuenta de pago.

**BIC – código BIC:** identificador internacional de una entidad financiera que ofrece servicios de pago. También conocido como «Código SWIFT», el código BIC está compuesto por 8 u 11 caracteres y siempre incluye el nombre y el país de la entidad financiera en cuestión.

**Día hábil:** día en que las entidades financieras están abiertas al público en Francia, en los horarios aplicables, salvo los sábados, domingos y días festivos.

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

**Horarios límite:** hora de un día hábil, después de la cual se considera que una orden de pago es recibida al siguiente día hábil.

**IBAN (International Bank Account Number):** norma internacional que permite identificar de forma exclusiva la cuenta de pago de un cliente en una entidad financiera. El IBAN contiene 34 caracteres alfanuméricos e incluye el **Basic Bank Account Number (BBAN)**, que es el código utilizado para identificar las cuentas para los pagos nacionales.

**Ordenante:** la persona física o jurídica titular que autoriza una orden de pago desde su cuenta.

**Beneficiario:** la persona física o jurídica a la que van destinados los fondos objeto de una operación de pago.

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

**Identificador único:** una combinación de letras, números o símbolos que permite la identificación inequívoca de una cuenta. Para los pagos SEPA, el identificador único consiste en el IBAN, completado por el código BIC del proveedor de servicios de pago para las transferencias fuera de Francia.

**Códigos de acceso personalizados:** cualquier código secreto o procedimiento de autenticación utilizado individual o conjuntamente con el fin de permitir la identificación del cliente en Moneytrans y la realización de operaciones financieras, incluidos, entre otros, los códigos de seguridad de su tarjeta de débito y sus credenciales personales para permitirle acceder a la zona segura del sitio web de operaciones.

**Sitio web (de operaciones):** cualquier página disponible en <https://www.moneytrans.eu> desde la que se ofrecen los servicios de pago.

### Artículo 3. Identificación del cliente

La cuenta Smile está dirigida a particulares mayores de 18 años, con capacidad jurídica y que tengan su residencia legal en Francia.

De acuerdo con la normativa vigente en Francia en materia de identificación, verificación de la identidad y conocimiento del cliente, antes de utilizar los servicios ofrecidos por Moneytrans, el cliente debe proporcionar los datos y los documentos de identificación solicitados por Moneytrans, incluida una copia de su documento de identidad, así como un comprobante de domicilio, un número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico válida. El cliente deberá notificar inmediatamente a Moneytrans cualquier cambio posterior en sus datos y documentos de identificación, y será responsable de las eventuales consecuencias en caso de retraso u omisión de dicha notificación.

Durante la relación contractual, Moneytrans podrá solicitar en cualquier momento a sus clientes que faciliten documentos adicionales, por ejemplo, para identificar su ocupación profesional, la fuente de sus ingresos o la finalidad de sus operaciones financieras. Moneytrans está autorizada a emitir estas solicitudes para cumplir con sus obligaciones de lucha contra el fraude, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. El cliente reconoce expresamente que Moneytrans podrá suspender temporalmente una cuenta o rescindir la relación contractual en caso de que no facilite los documentos adicionales solicitados por Moneytrans.

### Artículo 4. Principales características de la cuenta

La cuenta Smile es una cuenta de pago denominada en euros, identificada por un número internacional de

cuenta bancaria (IBAN), que puede utilizarse para las siguientes operaciones de pago, descritas en la Sección 2:

- depósitos y retiradas de efectivo;
- transferencia de fondos a otras cuentas;
- recepción de pagos de cuentas de terceros;
- ejecución de transferencias de débito, incluidas las domiciliaciones;
- realización de pagos con una tarjeta de débito vinculada en comercios y en Internet.

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

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

Una misma persona solo podrá poseer una cuenta de pago con Moneytrans.

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

El cliente también podrá ejecutar las siguientes operaciones en la ventanilla de las agencias autorizadas de Moneytrans:

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

La cuenta Smile podrá abrirse en línea (<https://www.moneytrans.eu>) o en una agencia Moneytrans autorizada para ofrecer los servicios de cuenta de pago. Una vez creada la cuenta, el cliente podrá realizar las siguientes operaciones a través del sitio web de operaciones:

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

### Artículo 5. Obligaciones del cliente

El cliente se compromete a :

- utilizar su cuenta y los servicios de pago asociados de buena fe y para fines estrictamente personales y legales, excluyendo su utilización para cualquier tipo de negocio o para fines indebidos, o por cuenta de terceros no identificados;
- asegurarse de que todas las operaciones que se realicen en la cuenta respeten las leyes y obligaciones reglamentarias pertinentes aplicables a su situación personal;
- revisar regularmente los extractos de cuenta y notificar inmediatamente a Moneytrans cualquier operación no autorizada o realizada incorrectamente, de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 23;
- conservar, con toda la diligencia debida y en lugar seguro, su tarjeta de débito y los códigos de acceso personalizados, así como todos los documentos, formularios y notificaciones recibidos de Moneytrans en el curso de la relación contractual;
- notificar inmediatamente a Moneytrans de la pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado de la tarjeta de débito o de los códigos de acceso personalizados;
- respetar todas las medidas de precaución recomendadas por Moneytrans para proteger su dirección de correo electrónico y el acceso a Internet, incluida la instalación de un programa antivirus eficiente en su ordenador y la creación de una contraseña sólida para acceder a su área de seguridad en el sitio web de operaciones.

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

Asimismo, el cliente reconoce que Moneytrans aplica una política de tolerancia cero con respecto al fraude, el blanqueo de capitales y otros delitos similares, y que adoptará todas las medidas prescritas por las leyes aplicables para hacer frente al uso de sus servicios financieros con fines ilegales.

#### **Artículo 6. Notificaciones y correspondencia**

Los presentes Términos y Condiciones Generales y los demás documentos que constituyen el acuerdo marco entre Moneytrans y el cliente están disponibles en francés e inglés.

Moneytrans se compromete a comunicarse y mantener correspondencia con el cliente en uno de estos idiomas, en función de la elección del cliente en el momento de la apertura de su cuenta o posteriormente.

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

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

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

#### **Artículo 7. Tratamiento de datos personales**

Moneytrans trata los datos de carácter personal de sus clientes únicamente con los siguientes fines:

- abrir cuentas de pago a petición del cliente y prestar los servicios de pago contratados;
- procesar las órdenes de pago de acuerdo con las instrucciones del cliente;
- ayudar a los clientes en caso de problemas, preguntas o reclamaciones relacionadas con los servicios;
- respetar sus obligaciones legales en materia de lucha contra el fraude, la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;
- realizar estudios sobre la utilización de sus servicios.

Moneytrans no revela ninguna información sobre sus clientes a terceros, salvo con su consentimiento expreso o a menos que esté legalmente obligada a hacerlo. El cliente acepta expresamente que el término «terceros» no incluye a otras empresas del grupo Moneytrans o subcontratistas de Moneytrans, a quienes sí podrá transmitir legalmente su información personal.

#### **Artículo 8. Enmiendas a los Términos y Condiciones Generales**

Los presentes Términos y Condiciones Generales entran en vigor el 31 de marzo de 2021.

Moneytrans podrá enmendar los presentes Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, previa notificación de los cambios a los clientes, con dos meses de antelación, por correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación adecuado. Los cambios que no estén relacionados con la Sección 2 de los Términos y Condiciones Generales podrán notificarse con solo 15 días de antelación. Las disposiciones de los Términos y Condiciones Generales que sean puramente informativas podrán modificarse en cualquier momento y sin previo aviso.

Moneytrans publica las versiones actualizadas de los Términos y Condiciones Generales así como los cambios propuestos en su página web de operaciones. El cliente podrá descargarlos de esta página web o solicitar a

Moneytrans que le envíe una copia por correo postal o electrónico, sin cargo alguno.

El cliente tendrá derecho a poner fin a la relación contractual si no está de acuerdo con los cambios propuestos, notificándose a Moneytrans antes de la entrada en vigor de las modificaciones. De lo contrario, se considerará que el cliente acepta irrevocablemente los Términos y Condiciones generales modificados.

#### Artículo 9. Rescisión del contrato

El acuerdo marco entre Moneytrans y el cliente es suscrito por tiempo indefinido.

El cliente podrá cerrar su cuenta en cualquier momento y sin justificación, mediante la notificación de su decisión a una agencia autorizada de Moneytrans, a través del sitio web de operaciones o llamando al servicio de atención al cliente.

Moneytrans también podrá rescindir el acuerdo en cualquier momento, con un preaviso de dos meses al cliente. Además, Moneytrans podrá poner fin a la relación contractual con efectos inmediatos y sin previo aviso, mediante la notificación al cliente por simple correo electrónico, en caso de que: a) el cliente ya no sea residente en Francia, b) no cumpla sus obligaciones contractuales, o c) cometa un grave abuso de confianza.

Se consideran graves abusos de confianza, entre otros, los casos en que el cliente:

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

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

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

#### Artículo 10. Reclamación

Cualquier reclamación relacionada con los servicios de pago prestados por Moneytrans deberá ser notificada por correo electrónico a la siguiente dirección: [Litiges@moneytrans.eu](mailto:Litiges@moneytrans.eu) o por correo postal a la dirección: **Moneytrans France SASU**, 86 Rue de la Pompe, 75016 París (Francia). En caso de que la reclamación se refiera a una operación no autorizada o ejecutada incorrectamente, el cliente deberá observar el

procedimiento y los plazos específicos establecidos en el artículo 23.

Moneytrans acusará recibo de cualquier reclamación dentro de los 5 días siguientes a su recepción, a partir de los cuales enviará su respuesta por escrito al cliente en el plazo de 15 días.

Si el cliente no está satisfecho de la respuesta dada a su reclamación por parte de Moneytrans, podrá entablar un procedimiento de mediación poniéndose en contacto con OMBUDSFIN, el Defensor del Pueblo para conflictos financieros (Bélgica), en la siguiente dirección: Boulevard du Roi Albert II 8 bte 2, 1000 Bruselas (Bélgica)

**Datos de contacto:** [Ombudsman@Ombudsfin.be](mailto:Ombudsman@Ombudsfin.be)

Sitio web: <http://www.ombudsfin.be/>

Teléfono: +32 2 545 77 70

Fax: +32 2 545 77 79

El cliente podrá recurrir a un organismo de mediación con competencia local en Francia y dedicado específicamente a los servicios financieros de los que dependa Moneytrans France SASU. Encontrará más información sobre la mediación en la siguiente dirección: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint\\_fr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint_fr)

#### Artículo 11. Derecho aplicable

La relación contractual entre Moneytrans y sus clientes se regirá por el derecho francés. Cualquier controversia relacionada con los presentes Términos y Condiciones se someterá a los juzgados y tribunales de París.

## **SECCIÓN 2: SERVICIOS DE PAGO**

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

Por regla general, las transferencias emitidas desde la cuenta o destinadas a la cuenta solo pueden realizarse en euros y efectuarse con países de la zona SEPA. La única excepción son los pagos realizados con la tarjeta de débito, que podrán realizarse fuera de la zona SEPA, en una moneda extranjera.

#### Artículo 12. Transferencias

Dentro de los límites de los fondos disponibles en la cuenta, el cliente podrá ordenar que se cargue una determinada cantidad en su cuenta y se abone en la cuenta de un tercero. También podrá recibir un pago en su cuenta si es el beneficiario de la transferencia. Las transferencias podrán ser nacionales (cuando las cuentas de pago del ordenante y del beneficiario estén ambas situadas en Francia) o «SEPA» (cuando las cuentas del ordenante y del beneficiario estén situadas cada una en un país distinto de la zona SEPA).

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

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

### **Artículo 13. Domiciliaciones (disponible a partir de 2022)**

Una domiciliación es una operación de pago en la que el beneficiario tiene derecho a retirar fondos de la cuenta del ordenante con el consentimiento de este.

Las domiciliaciones suelen utilizarse para pagos recurrentes, como las facturas de gas o electricidad, en los que las cantidades debidas pueden variar de un pago a otro.

El sistema de domiciliación disponible en Francia es la domiciliación europea SEPA «Core», que puede utilizarse para realizar pagos en euros en Francia y entre dos cuentas de pago abiertas en un país de la zona SEPA. El cliente-ordenante debe firmar primero una orden por la que presta su consentimiento a la domiciliación relacionada con el contrato subyacente con el acreedor. A continuación, debe enviar esta orden a su acreedor y también facilitar una copia a Moneytrans.

Una vez formalizada la autorización, las modalidades de domiciliación deberán ser acordadas entre el cliente y su acreedor, sin la participación de Moneytrans. Por consiguiente, el cliente será el único responsable de las consecuencias que puedan derivarse de cualquier error de comprensión de las condiciones del contrato subyacente para una orden de domiciliación bancaria.

El cliente deberá notificar inmediatamente a Moneytrans cualquier cambio o cancelación de una domiciliación existente. En virtud del esquema de domiciliación SEPA «Core», el cliente también podrá dar instrucciones a Moneytrans:

- para limitar la domiciliación a una cierta cantidad o a una determinada frecuencia, o a ambas;
- para bloquear cualquier domiciliación en su cuenta;
- para bloquear cualquier débito iniciado por uno o varios beneficiarios determinados o autorizar únicamente los débitos iniciados por uno o varios beneficiarios determinados.

Las domiciliaciones suelen utilizarse para pagos recurrentes, como las facturas de gas o electricidad, en los que las cantidades debidas pueden variar de un pago a otro.

El sistema de domiciliación disponible en Francia es la domiciliación europea SEPA «Core», que puede utilizarse para realizar pagos en euros en Francia y entre dos cuentas de pago abiertas en un país de la zona SEPA. El cliente-ordenante debe firmar primero una orden por la que presta su consentimiento a la domiciliación relacionada con el contrato subyacente con el acreedor. A continuación, debe enviar este mandato a su acreedor y también facilitar una copia a Moneytrans.

Una vez formalizada la autorización, las modalidades de domiciliación deberán ser acordadas entre el cliente y su

acreedor, sin la participación de Moneytrans. Por consiguiente, el cliente será el único responsable de las consecuencias que puedan derivarse de cualquier error de comprensión de las condiciones del contrato subyacente para una orden de domiciliación bancaria.

El cliente deberá notificar inmediatamente a Moneytrans cualquier cambio o cancelación de una domiciliación existente. En virtud del esquema de domiciliación SEPA «Core», el cliente también podrá dar instrucciones a Moneytrans:

- para limitar la domiciliación a una cierta cantidad o a una determinada frecuencia, o a ambas;
- para bloquear cualquier domiciliación en su cuenta;
- para bloquear cualquier domiciliación iniciada por uno o varios beneficiarios determinados o autorizar únicamente las domiciliaciones iniciadas por uno o varios beneficiarios determinados.

### **Artículo 14. Pagos con tarjeta**

El cliente podrá utilizar su tarjeta de débito vinculada a su cuenta de pago para pagar productos y servicios en los comercios y en los sitios web que exhiban el logotipo Mastercard®, en Francia y en el extranjero.

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

Se aplican las condiciones específicas para los pagos realizados con la tarjeta, establecidas en los Términos y Condiciones particulares de la tarjeta de débito Moneytrans.

### **Artículo 15. Depósitos y retiradas de fondos**

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

El titular de la cuenta es el único que tiene derecho a realizar depósitos en su cuenta o a retirar fondos de la misma, con exclusión de cualquier tercero.

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

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

Las retiradas de efectivo con la tarjeta de débito también podrán realizarse en cajeros automáticos situados fuera de la zona SEPA, en la moneda extranjera. Cuando estén disponibles, podrán realizarse en POS («Puntos de Servicio») como las oficinas de cambio de divisas, que están autorizadas a ofrecer el servicio de retirada de efectivo con tarjeta. Se aplicarán tasas a los servicios de depósito y retirada de efectivo, que se notificarán al cliente de conformidad con el artículo 17.

#### **Artículo 16. Límites de operaciones**

Una cuenta Smile no podrá tener en ningún momento un saldo superior a 10 000 €. Además, el valor total de todas las operaciones de crédito y, por lo tanto, también de todas las operaciones de débito, no podrá ser superior a:

- 10 000 € en 30 días consecutivos,
- 30 000 € en 365 días consecutivos.

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

- el valor total de los depósitos de fondos en las agencias autorizadas de Moneytrans no podrá exceder de 750 € por período de 30 días;
- el valor total de las retiradas de efectivo en las agencias Moneytrans no podrá superar los 250 € por período de 30 días;
- el valor total de las retiradas de efectivo con la tarjeta, en Francia y en el extranjero, no podrá superar los 500 € por período de 30 días;
- el valor total de los pagos con tarjeta en Francia y en el extranjero no podrá ser superior a 2.500 € en 30 días.

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

<b>Operaciones en cuenta</b>	<b>Límite</b>
Saldo máximo	10 000 €
<b>Operaciones de crédito (nacional y SEPA)</b>	
Por 30 días	10 000 €
Por 365 días	30 000 €
<b>Operaciones de débito (nacional y SEPA)</b>	
Por 30 días	10 000 €
Por 365 días	30 000 €
<b>Ingreso en la cuenta en una agencia de Moneytrans</b>	
Por 30 días	750 €
<b>Retirada de efectivo en una agencia de Moneytrans</b>	
Por 30 días	250 €
<b>Operaciones con tarjeta (en Francia y en el extranjero)</b>	
<b>Retiradas de efectivo en cajeros</b>	
Por 30 días	500 €
<b>Pagos en tiendas o en Internet</b>	
Por 30 días	2.500 €

#### **Artículo 17. Coste de los servicios**

Se aplican tasas por el mantenimiento de la cuenta, el uso de los servicios asociados y la realización de determinadas operaciones de pago. Dichos costes se indican en el documento «Tasas por el uso de los servicios de pago» (también denominadas «las Tasas») y se comunican al cliente antes de la apertura de la cuenta de pago. Posteriormente, se notifican al cliente las nuevas tasas o las modificaciones de las mismas y el cliente dispone de un plazo de dos meses para aceptarlas o rechazarlas, de

conformidad con el artículo 8 de los Términos y Condiciones Generales.

No obstante lo anterior, Moneytrans podrá modificar las tasas sin previo aviso y con efecto inmediato si las mismas son más favorables para el cliente.

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

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

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

#### **Artículo 18. Extractos de cuenta**

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

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

La información contenida en los extractos de cuenta sustituye a cualquier otra información disponible en el sitio web de operaciones o notificada al cliente por SMS o correo electrónico sobre las mismas operaciones.

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

#### **Artículo 19. Consentimiento del cliente**

Se considerará que el cliente ha dado su consentimiento a una operación de pago si la ha autorizado utilizando su

tarjeta de débito en un cajero automático o en un terminal de pago, de conformidad con las condiciones particulares aplicables a la tarjeta de débito Moneytrans.

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

#### **Artículo 20. Ejecución de las órdenes**

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

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

Si el cliente proporcionó información adicional acerca del beneficiario, como su nombre y dirección, aunque sea a petición de Moneytrans, Moneytrans solo será responsable de la ejecución de la orden de pago de acuerdo con el identificador único facilitado por el cliente y en ningún caso estará obligada a comprobar que la identidad del beneficiario se corresponda realmente con el identificador único. No obstante, en caso de discrepancia, a petición del cliente, Moneytrans hará todo cuanto esté en sus manos para recuperar los fondos vinculados a la operación. Esta recuperación podrá dar lugar a gastos, que correrán a cargo del cliente. Si no pueden recuperarse los fondos, Moneytrans facilitará al cliente toda la información de que disponga con el fin de que pueda presentar una reclamación para recuperar los fondos de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 23.

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

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

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

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

Moneytrans informará al cliente del rechazo de una operación mediante un mensaje que aparecerá en la pantalla del sitio de operaciones, del terminal de pago o del cajero automático, según el caso, indicando también, cuando sea posible, el motivo del rechazo («fondos insuficientes», «IBAN incorrecto», «límite superado», «póngase en contacto con el servicio de atención al cliente», etc.).

#### **Artículo 21. Revocación de órdenes**

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

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

### **SECCIÓN 3: RESPONSABILIDAD**

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

Moneytrans deberá mantener un registro interno de las operaciones hasta diez años después de su ejecución.

En caso de controversia relativa a una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, Moneytrans deberá aportar la prueba de que la operación fue debidamente autenticada, registrada y contabilizada con exactitud, y que no resultó afectada por una avería

técnica o cualquier otra deficiencia. Esta disposición solo se aplicará a las operaciones en que Moneytrans haya actuado como proveedor de servicios de pago del cliente. En caso de que la operación en cuestión se iniciara a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, la prueba de la correcta ejecución de la operación corresponderá a ese intermediario.

#### **Artículo 23. Notificación de operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente**

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

En el caso de las operaciones que se hayan ejecutado de manera errónea o tardía (fuera de los plazos máximos de ejecución) o que no se hayan ejecutado (en lo sucesivo denominadas colectivamente «operaciones ejecutadas incorrectamente»), el plazo de notificación será de 90 días a partir de la fecha de valor de la operación reclamada. Si el cliente no reacciona en esos plazos, se considerará que acepta plena e irrevocablemente la operación en cuestión y el saldo que figura en sus extractos de cuenta.

La notificación deberá realizarse por escrito, por correo electrónico a [Litiges@moneytrans.eu](mailto:Litiges@moneytrans.eu) o por correo postal a: Moneytrans France SASU, 86 Rue de la Pompe, 75016 París (Francia).

#### **Artículo 24. Responsabilidad en caso de operaciones de pago no autorizadas**

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

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

#### **Artículo 25. Responsabilidad en caso de operaciones de pago incorrectamente ejecutadas**

Cuando Moneytrans sea responsable de una operación incorrectamente ejecutada iniciada por el cliente-ordenante, devolverá el importe de la operación a la cuenta del cliente, con fecha de valor en la fecha en que los fondos fueron cargados en la cuenta, siempre y cuando el cliente haya notificado a Moneytrans la operación en cuestión de acuerdo con el procedimiento y

en el plazo establecido en el artículo 23. Sin perjuicio de lo anterior, Moneytrans no será responsable si:

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

En los casos en que Moneytrans sea responsable de una operación incorrectamente ejecutada en la que el cliente sea el beneficiario, Moneytrans abonará el importe de la operación en la cuenta del beneficiario, con la fecha de valor que habría tenido esta operación de pago si se hubiera ejecutado correctamente, siempre y cuando haya recibido efectivamente el importe del pago dentro de los plazos de aplicación.

En todos los casos y con independencia de las responsabilidades en cuestión, Moneytrans adoptará, a petición del cliente

todas las medidas razonables para rastrear la operación errónea y le informará de los resultados de sus investigaciones.

#### **Artículo 26. Limitación de la responsabilidad**

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

Moneytrans no podrá ser considerada responsable, en ningún caso, de las consecuencias que se deriven de un caso de fuerza mayor o de las medidas adoptadas por las autoridades belgas o extranjeras.

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

\*\*\*