



Moneytrans

Términos y Condiciones particulares de la tarjeta de débito Moneytrans

Introducción

Los presentes Términos y Condiciones particulares establecen los derechos y obligaciones para el uso de la tarjeta de débito emitida por Moneytrans Payment Services S.A. Conformen, junto con el formulario de apertura de cuenta, los Términos y Condiciones generales de las cuentas de pago Smile y la lista de tasas aplicables a los servicios de pago, el contrato marco regulador de la relación contractual entre Moneytrans Payment Services S.A. y el cliente.

Moneytrans Payment Services S.A. es una entidad de pago de derecho belga, registrada con el número de empresa BE.0449.356.557, y que opera bajo la supervisión del Banco Nacional de Bélgica (www.nbb.be). Está representada en Francia por **Moneytrans France S.A.S.U.** sociedad financiera inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de París con el número 878 055 862, con domicilio social en 86 avenue de la Pompe, 75016 París y autorizada como Agente Principal de Moneytrans Payment Services S.A. en Francia, responsable en su condición como tal de la gestión de la puesta a disposición de las tarjetas de pago reguladas por los presentes Términos y Condiciones particulares, incluida la tramitación de las solicitudes de los titulares de tarjetas radicados en Francia.

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

Le recomendamos que lea atentamente este documento con el objeto de comprender sus derechos y obligaciones. En caso de dudas, rogamos se ponga en contacto con nosotros a través de:

- Teléfono: +33 0809 549 788
- Correo electrónico: smileassistance@moneytrans.eu
- Página web: <https://www.moneytrans.eu>

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

1. Definiciones

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

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

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

La tarjeta: una tarjeta de débito emitida por Moneytrans que puede utilizarse hasta el límite del saldo disponible en la cuenta de pago del titular, para la retirada de efectivo y la realización de pagos de conformidad con las modalidades definidas en la sección 3.

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

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

Cajero automático: distribuidor automático de billetes que permite al titular de la tarjeta retirar efectivo sin intervención de un empleado de la agencia.

POS: comerciantes minoristas y otros puntos de venta (incluidos los sitios web de los comerciantes) que permiten la compra de bienes y servicios utilizando la tarjeta.

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

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

«MasterCard® SecureCode™»: Servicio gratuito proporcionado por MasterCard para incrementar la seguridad de los pagos en Internet mediante la autenticación de dos factores del titular de la tarjeta.

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

Código de Seguridad Único: código de un solo uso enviado a través de SMS al titular de la tarjeta en el momento de confirmar el pago en Internet, que deberá introducirse junto con la contraseña «3D Secure» para autenticar el pago.

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

NFC («sin contacto»): tecnología que permite leer una tarjeta de pago acercándola al terminal sin necesidad de introducirla físicamente.

2. Entrega y activación de la tarjeta

La tarjeta se envía por correo postal al domicilio legal del cliente.

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

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

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

Cuando el cliente no haya recibido su tarjeta o PIN en un plazo de 15 días hábiles tras la apertura de su cuenta de pago, deberá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Moneytrans, que rastreará el envío postal o emitirá una nueva tarjeta o PIN. Esta operación no se cargará al cliente, salvo cuando se pueda demostrar que este facilitó una dirección errónea o no actual.

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

Tan pronto como se haya validado la apertura de su cuenta de pago, el cliente recibirá por separado, a través de SMS, una «**contraseña 3D Secure**» que deberá guardar y utilizarla en lugar del PIN para la confirmación de los pagos realizados con la tarjeta en Internet.

3. Uso de la tarjeta

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

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

3.1. Tipos de operaciones autorizadas

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

- Retirada de efectivo en agencias autorizadas de Moneytrans y en cajeros automáticos que exhiban el logo MasterCard®.
- Pagos en comercios que formen parte de la red MasterCard.
- Pagos en Internet, en los sitios web de los comerciantes que exhiban el logo «**MasterCard® SecureCode™**».

El titular de la tarjeta podrá también utilizarla para ordenar pagos recurrentes por la compra de bienes o servicios (por ejemplo, suscripciones), introduciendo una sola vez el número de la tarjeta y la fecha de caducidad. El titular se compromete a utilizar este tipo de servicio solo con comerciantes de confianza. En caso de renovación o sustitución de la tarjeta, las órdenes de cobro automático se adscribirán automáticamente a la nueva tarjeta, a menos que el cliente se oponga a la comunicación de los nuevos datos de su tarjeta a los comerciantes que hayan suscrito el servicio de «Actualización de cobros automáticos» que proporciona MasterCard.

Moneytrans no será responsable en ningún caso cuando un comerciante no acepte un pago realizado con la tarjeta. Del mismo modo, ni Moneytrans, ni el procesador de tarjetas ni los organismos que gestionan los sistemas de pago de terceros serán responsables de la falta disponibilidad temporal de los terminales, de los cajeros automáticos o de determinadas funcionalidades de las tarjetas debido a mantenimiento, avería o fuerza mayor.

3.2. Límites de uso

Antes de realizar una operación con su tarjeta, el cliente deberá asegurarse de que dispone de fondos suficientes en su cuenta. También deberá evitar exceder los límites aplicables a las operaciones con tarjeta definidos a continuación

Tipo de operación	Límite
Retirada de efectivo en una agencia Moneytrans autorizada	
Diario	250 €
Cada 30 días consecutivos	250 €
Retirada de efectivo en cajero automático (nacional o extranjero)	
Diario	500 €
Cada 30 días consecutivos	500 €
Pagos en comercios (nacionales y en el extranjero)	
Cada 30 días consecutivos	2500 €

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

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

Moneytrans podrá modificar los límites de gasto de la tarjeta notificando al titular de la misma de acuerdo con el procedimiento establecido en la sección 11. No obstante, Moneytrans se reserva el derecho a reducir los límites, en cualquier momento y con efectos inmediatos,

cuando sea necesario y solo con respecto a determinados comerciantes o sectores de actividad, en el caso de que:

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

3.3 Uso del PIN

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

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

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

3.4 Pagos sin PIN o sin contacto

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

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

El importe máximo de las operaciones de pago efectuadas sin introducir el PIN (con o sin contacto) se limita a:

- Un máximo de 25 € por operación (según el terminal);
- 100 € en operaciones acumuladas.

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

3.5 Uso de la tarjeta en línea

Los pagos efectuados en sitios web requieren la comunicación de los datos de la tarjeta (número de trece dígitos, código CVV y fecha de caducidad), pero nunca requieren la introducción del PIN.

Algunos sitios web solicitan una autenticación fuerte del titular de la tarjeta, indicada por el logo «**MasterCard® SecureCode™**». En estos sitios web, el cliente deberá identificarse introduciendo su **contraseña «3D Secure»** así como el **código de seguridad único** que habrá recibido por SMS en su teléfono móvil registrado en Moneytrans. Durante el primer pago en línea que se realice utilizando el proceso de autenticación de dos factores, se solicitará también al titular que elija un **mensaje de seguridad personal**, que posteriormente aparecerá siempre en la pantalla de pago en línea para confirmar la presencia de un sitio web de confianza.

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

Recomendaciones importantes sobre la seguridad de los códigos confidenciales:

- **Durante una compra en línea, introduzca solo su contraseña «3D Secure» si en el sitio web aparece su mensaje de seguridad personal y el logo «MasterCard® SecureCode™».**
Ningún empleado o representante autorizado de Moneytrans, ni ningún otro tercero está autorizado a solicitarle que revele su código PIN o su contraseña «3D Secure». No comunique nunca estos códigos si alguien se los solicita por teléfono o correo electrónico;
- **No anote nunca su PIN o contraseña en ningún soporte, incluso de forma codificada (como un falso número de teléfono).**
- **Si sospecha que corre peligro la confidencialidad de su PIN o contraseña «3D Secure», cámbielos inmediatamente.**

En la sección 5 se describen las demás medidas de seguridad que deberá adoptar el titular de la tarjeta para preservar la seguridad de la tarjeta y de sus códigos confidenciales.

3.6 Restricción del uso de la tarjeta

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

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

3.7 Tasas de uso

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

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

4. Gestión de la tarjeta

El titular de la tarjeta puede gestionar él mismo su tarjeta en línea accediendo a su área personal, en www.moneytrans.eu. También puede contactar por teléfono con el servicio de atención al cliente de Moneytrans o acudir a una oficina autorizada de Moneytrans para realizar las siguientes operaciones:

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

Independientemente del medio utilizado, se verificará la identidad del cliente previamente a la tramitación de cualquier solicitud, con el objetivo de confirmar que se trata del titular legítimo de la tarjeta. Según el caso, esta verificación se llevará a cabo de las siguientes formas:

- Solicitando documento de identidad válido del cliente, cuando acuda a una agencia autorizada de Moneytrans.
- Haciendo algunas preguntas personales al cliente si contacta por teléfono con el servicio de atención al cliente.

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

5. Obligaciones del titular de la tarjeta

El titular de la tarjeta reconoce que toda operación realizada con su tarjeta y autenticada a través del PIN o de los procedimientos de firma electrónica equivalentes, constituye una prueba válida y suficiente de su consentimiento sobre el contenido de la operación en

cuestión, siempre y cuando haya sido validada por los sistemas informáticos de Moneytrans.

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

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

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

Notificación en caso de extravío, robo, falsificación o (riesgo) de uso fraudulento de la tarjeta

Tan pronto como el titular tenga conocimiento del extravío, robo, falsificación, uso no autorizado o cualquier riesgo de uso fraudulento de su tarjeta, este deberá:

1.º Notificarlo sin demora a Moneytrans llamando al servicio de atención al cliente (+ 33 0809 549 788. Fuera del horario de apertura de este servicio, el cliente será redirigido al servicio CARD STOP de SIX Payment Services (disponible solo en francés o inglés). Cabe señalar que los usuarios registrados en el sitio <https://www.moneytrans.eu> también pueden bloquear sus tarjetas personalmente a través de su área personal del sitio web.

2.º Denunciar además en la policía local, dentro de las 24 horas siguientes a la constatación de los hechos, la pérdida o el robo de la tarjeta si esta se ha utilizado fraudulentamente.

También estará obligado a notificarlo en aquellos casos en que:

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

[Responsabilidad en caso de uso no autorizado de la tarjeta](#)

Hasta el momento de la notificación

En caso de uso fraudulento de la tarjeta como consecuencia de su robo, pérdida, falsificación o apropiación indebida de sus códigos confidenciales, el titular asumirá las pérdidas económicas resultantes hasta un importe de 50 € hasta el momento en que haya solicitado el bloqueo de su tarjeta.

Sin embargo, no se aplicará la franquicia de 50 € cuando:

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

Sin perjuicio de lo anterior, el titular es el responsable de todas las consecuencias económicas que se deriven del uso indebido de su tarjeta en caso de haber actuado él mismo de manera fraudulenta o con negligencia grave.

Después de la notificación

Desde el momento en que el titular solicita el bloqueo de su tarjeta, dejará de ser responsable de las consecuencias económicas relacionadas con las operaciones no autorizadas efectuadas con la tarjeta.

Caso de negligencia grave

El titular podrá ser considerado responsable del uso fraudulento de su tarjeta cuando no haya observado las medidas de seguridad necesarias para preservar la confidencialidad de la tarjeta y de sus códigos de seguridad.

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

- Anotar el PIN de manera legible en la tarjeta o en un documento u objeto que el titular de la tarjeta guarde o lleve consigo (por ejemplo, en su cartera o en su teléfono móvil u ordenador portátil).

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

6. Obligaciones de Moneytrans

Por su parte, Moneytrans se compromete a:

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

[Responsabilidad en caso de uso no autorizado de la tarjeta](#)

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

- Los riesgos del uso fraudulento de una tarjeta enviada por correo postal, hasta el momento en que el cliente la reciba.

- La falta de ejecución o ejecución incorrecta de las operaciones realizadas con la tarjeta en terminales autorizados por la red MasterCard®.
- Las operaciones ejecutadas sin la autorización del titular de la tarjeta y cualquier error o irregularidad en la gestión de sus servicios que sea imputable a Moneytrans.
- El uso no autorizado de una tarjeta falsificada, en caso de haber sido falsificada por un tercero.

En todos los casos en que Moneytrans sea responsable, el importe de la operación impugnada será reembolsado en la cuenta del titular en los días siguientes a la recepción de la reclamación del titular, a menos que Moneytrans o SIX Payment Services tengan motivos razonables para sospechar que el titular ha cometido un fraude.

7. Validez, bloqueo y renovación de la tarjeta

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

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

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

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

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

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

- La tarjeta resulte defectuosa;
- Se haya dejado la tarjeta en un cajero automático o terminal de pago;
- Se haya introducido un PIN incorrecto tres veces seguidas;
- Se haya bloqueado la tarjeta a petición del titular o a iniciativa de MasterCard o SIX Payment Services;
- El titular de la tarjeta la está utilizando con fines ilegales;
- El titular de la tarjeta o Moneytrans rescindan el Contrato marco;

- La cuenta a la que está vinculada la tarjeta muestre un saldo deudor no autorizado o haya sido cerrada;

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

8. Reclamaciones y recursos

Las reclamaciones relacionadas con las operaciones realizadas con la tarjeta serán gestionadas por SIX Payment Services en nombre de Moneytrans.

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

En caso de que la reclamación esté relacionada con el uso fraudulento de una tarjeta perdida o robada, el titular de la tarjeta deberá adjuntar obligatoriamente una copia de la denuncia presentada ante la policía local.

En caso de una reclamación relacionada con una operación ejecutada incorrectamente (por ejemplo: un pago cargado dos veces o una retirada de efectivo en un cajero automático defectuoso), el titular de la tarjeta deberá proporcionar toda la información pertinente que permita rastrear e investigar la operación reclamada.

Si la reclamación está relacionada con un pago autorizado por el titular de la tarjeta, este deberá probar que hizo todo lo posible para obtener el reembolso del comerciante. Esta cláusula se aplica, entre otros casos, cuando:

- El cliente no ha recibido los bienes o servicios que compró en línea o que resultaron ser defectuosos, falsificados o que no correspondían a su descripción.
- Se haya cargado al cliente un importe vinculado a un pago periódico (suscripción) que había cancelado.
- El comerciante confirme la cancelación de un pedido, pero no se lo reembolse al cliente.

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

El titular de la tarjeta dispone de un plazo legal de trece meses para presentar una reclamación en relación con una operación fraudulenta realizada con una tarjeta sustraída, extraviada o falsificada por terceros. En todos los demás casos, la reclamación deberá presentarse dentro de los plazos establecidos por MasterCard.

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

Si la solución propuesta por Moneytrans o SIX Payment Services no le satisface, el titular tiene derecho a presentar una reclamación ante OMBUDSFIN, el Defensor del Pueblo para conflictos financieros (Bélgica) Dirección : Boulevard du Roi Albert II 8 bte 2, 1000 Bruselas (Bélgica)
Datos de contacto: Ombudsman@Ombudsfm.be
Sitio web: <http://www.ombudsfm.be/>
Teléfono : +32 2 545 77 70
Fax: +32 2 545 77 79

9. Uso de los datos personales

Moneytrans trata los datos personales de sus clientes de conformidad con la legislación vigente.

El cliente encontrará más información sobre nuestra política de relativa al tratamiento de los datos personales en: <https://www.moneytrans.eu/france/es/politicas-privacidad/>.

También podrá solicitar al servicio de atención al cliente de Moneytrans el envío de una copia de este documento por correo electrónico o postal.

10. Rescisión del contrato

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

El titular de la tarjeta o Moneytrans podrán rescindir el contrato marco de conformidad con lo dispuesto en los Términos y Condiciones generales de la cuenta de pago.

11. Modificaciones de los Términos y Condiciones particulares

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

Moneytrans se reserva el derecho a modificar los presentes Términos y Condiciones particulares, notificándoselo a tal efecto a sus clientes por correo electrónico u otro medio de comunicación adecuado, dos meses antes de la entrada en vigor de las modificaciones.

El cliente deberá consultar el sitio web de Moneytrans alojado en la dirección <https://www.moneytrans.eu> para consultar la versión actualizada de los presentes Términos y Condiciones particulares. También podrá solicitar al servicio de atención al cliente de Moneytrans el envío de una copia de los Términos y Condiciones particulares actualizados por correo electrónico o postal.

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

12. Derecho aplicable

El presente contrato marco suscrito entre Moneytrans y el cliente se rige por el derecho francés. Salvo en aquellos casos en que los tribunales competentes vengán designados por disposiciones de carácter imperativo, Moneytrans está autorizado a someter cualquier controversia relacionada con los presentes Términos y condiciones particulares a los juzgados y tribunales de París.
