

eZeeWallet

Términos y condiciones

(Cuentas personales)

Para uso público

Documento versión 2.0

Documento actualizado el 16 de junio de 2020



Definiciones e interpretaciones

En el Acuerdo, se aplicarán las siguientes definiciones, a menos que el contexto requiera lo contrario:

Saldo: Saldo disponible	Representa el importe de dinero electrónico disponible en su cuenta de eZeeWallet (EZW) que puede usar para pagos, sujeto a los términos de estos Términos y condiciones.
Dinero electrónico	Valor monetario almacenado electrónicamente emitido al recibir los fondos con el fin de realizar transacciones de pago.
Credenciales de EZW	Dirección de correo electrónico y contraseña que utiliza para iniciar sesión en su cuenta de EZW.
Responsabilidades económicas	Toda reclamación, pérdida, responsabilidad, penalidad, costo, gasto, cargo o daños (incluidos los honorarios legales razonables).
Límites	Toda limitación al importe de depósito, recibo, almacenamiento o retiro de su cuenta de EZW.
Comerciante	Razón social que vende productos/bienes o servicios de manera electrónica y recibe pagos a través de eZeeWallet en función de las Transacciones que tienen lugar en su sitio web de comercio electrónico.
País no admitido	País en el que eZeeWallet no brinda servicios. La lista de países no admitidos está disponible en www.eZeeWallet.com y está sujeta a cambios.
Parte	Cada parte en virtud del Acuerdo.
Pago	Un acto iniciado por usted (en calidad de pagador) para colocar y transferir fondos de EZW a un beneficiario.



1. Introducción

- 1.1.** Estos Términos y condiciones representan un contrato entre usted y eZeeWallet (en adelante, "EZW"). Además de los Términos de uso de www.eZeeWallet.com, se aplican a su cuenta de EZW nuestra Política de privacidad y de cookies. Lea atentamente todos estos documentos legalmente vinculantes y guarde o descargue una copia para su registro y referencia futura.
- 1.2.** Al usar su cuenta de EZW, se considerará que ha aceptado y entendido por completo estos Términos y condiciones, nuestros Términos de uso de www.eZeeWallet.com, nuestra Política de privacidad y nuestra Política de cookies, y acepta cumplir con ellos al usar la cuenta de EZW.

2. Abrir una cuenta

Cuenta de EZW

- 2.1.** Su cuenta de EZW es una cuenta personal en la que carga fondos en forma de dinero electrónico y que puede utilizar de acuerdo con estos Términos y condiciones.
- 2.2.** Su cuenta de EZW no es una cuenta bancaria y no actuamos como administrador, fiduciario o tenedor del depósito en garantía con respecto al saldo en su cuenta de EZW.
- 2.3.** No puede abrir varias cuentas a su nombre, salvo que, previa aprobación de nuestra parte, le permitamos tener también una cuenta empresarial, que estará sujeta a los Términos y condiciones para cuentas comerciales de EZW.

Solicitar una cuenta

- 2.4.** Puede solicitar una cuenta de EZW en cualquier momento. Para solicitar una cuenta de EZW debe:
 - (a) tener al menos 18 años de edad, o la mayoría de edad, lo que sea mayor, en su país de residencia;
 - (b) tener plena capacidad legal para celebrar un contrato;
 - (c) no ser residente de un País no admitido;



- (d) mantener un domicilio residencial activo, una dirección de correo electrónico y un número de teléfono móvil;
- (e) pasar satisfactoriamente los controles de validación y verificación requeridos;
- (f) no haber cerrado ninguna cuenta de EZW anterior ni haber infringido los Términos y condiciones de EZW.

2.5. Al momento de la solicitud o en cualquier momento en el futuro, en relación con su cuenta de EZW, incluso con el propósito de prevenir los delitos financieros (como el fraude, el lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo, el soborno y la corrupción, la evasión fiscal, etc.), podemos realizar lo siguiente:

- (a) pedirle que proporcione pruebas documentales; y
- (b) realizar verificaciones electrónicas de comprobación de identidad de forma directa o utilizando terceros, como un servicio de comprobación de identidad.

2.6. Su cuenta de EZW no se activará, a menos que nos haya proporcionado la información exigida para poder identificarlo y cumplir con todos los requisitos aplicables de debida diligencia y prevenir delitos financieros.

2.7. Mantendremos registros de dicha información y documentos de acuerdo con todos los Requisitos reglamentarios aplicables.

3. Uso de la cuenta de EZW

Funcionalidades de la cuenta

- 3.1.** Al iniciar sesión en su cuenta de EZW, y cuando dicha funcionalidad sea compatible con su cuenta de EZW, podrá:
- (a) realizar y recibir Transacciones;
 - (b) acceder a la información para verificar su Saldo disponible, verificar los detalles de su transacción y el historial de transacciones, incluidas las comisiones aplicables u otra compensación legal asociada con sus transacciones y límites de cuenta;
 - (c) proporcionar información y cambiar su contraseña.

Realizar y recibir transacciones



- 3.2.** Su cuenta de EZW le permite realizar y recibir Transacciones entrantes y salientes de pago.

Información de acceso

- 3.3.** Le proporcionaremos acceso a la información relacionada con su cuenta de EZW de manera que le permita almacenar y reproducir esta información sin cambios, p. ej., imprimiendo una copia.
- 3.4.** Podrá acceder a la información de hasta 36 meses de antigüedad.
- 3.5.** Podrá descargar registros de sus Transacciones y el historial en formato electrónico. No entregamos estados de cuenta en papel.
- 3.6.** La información sobre su cuenta de EZW se actualizará si ha habido alguna actividad en su cuenta, incluidas las comisiones incurridas u otras compensaciones legales cobradas.
- 3.7.** Podemos cobrarle una comisión por proporcionarle información adicional o por proporcionarla de una manera diferente a la descrita en este documento.

Entrega de información

- 3.8.** Se le solicita que brinde información de inmediato al servicio de Atención al Cliente en caso de que se produzca algún cambio con respecto a sus datos de contacto. Nuestro equipo de servicio de Atención al Cliente actualizará la información según corresponda. Sin embargo, no seremos responsables de ninguna pérdida, directa o indirecta, por no haber proporcionado la información solicitada.

Estado de la cuenta

- 3.9.** El estado de su cuenta de EZW puede ser alguno de los siguientes:
- (a) **Sin restricciones:** cuenta totalmente funcional; puede recibir Pagos entrantes y realizar Transacciones salientes de pago.
 - (b) **Suspensión de pagos salientes:** cuenta con funcionalidades de pago suspendidas; no se pueden realizar Transacciones salientes de pago, pero se pueden recibir transacciones entrantes de pago.



- (c) **Suspensión de pagos:** no se pueden realizar Transacciones; podrá iniciar sesión y observar sus datos personales e información de la cuenta sin poder editarlos.
- (d) **Sin inicio de sesión:** no podrá iniciar sesión en su cuenta por las medidas de prevención de riesgos, cumplimiento o prevención del fraude.
- (e) **Cerrada:** cuenta que no se puede volver a activar; ya no podrá iniciar sesión en su cuenta.

Uso: Actividades restringidas

- 3.10.** Puede usar su cuenta de EZW si está activada. Antes de iniciar cualquier Transacción, debe asegurarse de que su cuenta de EZW esté activa.
- 3.11.** Solo debe usar su cuenta de EZW para fines personales y no como un medio para comerciar o administrar un negocio, a menos que cuente con nuestra aprobación previa. No puede permitir que ninguna otra persona use su cuenta de EZW.
- 3.12.** No deberá poner su cuenta de EZW a disposición de nadie más ni tratar de vender o transferir a nadie la capacidad de usarla. De todas formas, si permite el acceso a su cuenta de EZW a otra(s) persona(s), usted será responsable de cualquier transacción iniciada por dichas personas.
- 3.13.** No debe usar nuestro Servicio de una manera que no cumpla con las disposiciones de los Requisitos reglamentarios aplicables, las Normas y estos Términos y condiciones, entre ellas las siguientes:
 - (a) proporcionar información falsa, errónea o engañosa o no proporcionarnos la información razonablemente requerida;
 - (b) utilizar un proxy de anonimato o acceder al Servicio desde un País no admitido;
 - (c) actuar de una manera que pueda menoscabar la credibilidad de eZeeWallet o el sistema de pago en su conjunto;
 - (d) negarse a cooperar en una investigación sobre su cuenta de EZW;
 - (e) infringir los derechos de propiedad intelectual, publicidad o privacidad.

Monedas



- 3.14.** Su cuenta de EZW se puede expresar en varias monedas. Puede elegir las durante el proceso de solicitud o en una etapa posterior.

Transacciones

- 3.15.** Transacción significa, según lo permita el contexto: Transacciones entrantes y salientes de pago.
- 3.16.** Las transacciones pueden estar restringidas por su tipo de cuenta, patrones de uso individuales y perfiles de riesgo de pago.
- 3.17.** Por razones de prevención de delitos financieros, tenemos derecho a agregar o modificar restricciones (límites) de pago particulares sin previo aviso y en la medida necesaria para cumplir con las disposiciones de los Requisitos reglamentarios respectivos.
- 3.18.** Si su Transacción implica que tengamos que hacer una conversión de moneda, se realizará a un tipo de cambio determinado por una institución financiera, que se ajusta regularmente según las condiciones del mercado. Se aplica una tarifa por tipo de cambio extranjero.

Saldo disponible

- 3.19.** El saldo de su cuenta de EZW representa el importe disponible de Dinero electrónico y se denominará saldo disponible en estos Términos y condiciones. No recibirá intereses ni ninguna otra ganancia sobre su saldo disponible.
- 3.20.** Si por alguna razón se procesa una Transacción de pago, y el monto de la transacción excede su Saldo disponible, debe reembolsarnos el monto de dicho exceso de inmediato.
- 3.21.** Cuando el importe agregado que nos debe excede el saldo disponible en su cuenta de EZW, es posible que mostremos su saldo en cifras negativas como un reflejo del monto neto que nos debe.
- 3.22.** Usted acepta que podemos compensar el Saldo disponible en su cuenta de EZW con cualquier comisión aplicable u otra compensación legal que nos deba.
- 3.23.** Tendremos derecho a suspender la funcionalidad de pago de su cuenta hasta que nos reembolse todos los importes adeudados.



- 3.24.** El Saldo disponible en su cuenta de EZW representa el importe de Dinero electrónico que puede usar para Transacciones de pagos. Su Saldo disponible puede estar en cero y su cuenta de EZW seguirá abierta y funcional.
- 3.25.** Si realiza una Transacción de pago utilizando el Saldo disponible en su cuenta de EZW, este último debe ser suficiente como para cubrir el importe de la Transacción, incluidas las comisiones aplicables o cualquier otra compensación legal (por ejemplo, impuesto al valor agregado u otro impuesto). No ejecutaremos su Transacción de pago si no tiene suficiente saldo disponible.
- 3.26.** Podemos suspender cualquiera de sus Transacciones de pago a nuestro razonable criterio, considerando los riesgos asociados con la Transacción respectiva, como delitos financieros, violación de la seguridad, fraude, fondos insuficientes, etc.

4. Financiación de su cuenta de EZW

Financiación inicial

- 4.1.** Puede agregar fondos a su cuenta de EZW comprándonos Dinero electrónico contra el pago de un importe equivalente realizado mediante una transferencia bancaria u otro método de financiación disponible ocasionalmente.

Límites de financiación

- 4.2.** Las Transacciones entrantes de pago (financiación) están sujetas a límites. Tenemos derecho a cambiar los límites y a rechazar cualquier Transacción entrante de pago cualquier momento.

Disposiciones adicionales

- 4.3.** Para asegurar el cumplimiento de estos términos y condiciones, usted nos otorga una reclamación legal contra el Saldo disponible en su cuenta de EZW como garantía por cualquier importe que pudiera debernos. También podemos recuperar los importes que nos adeude a través de medios legales, tal como una agencia de cobro de deudas.

5. Recibir pagos



- 5.1.** Permitiremos que solo los Comerciantes con una cuenta empresarial de EZW inicien un pago a su cuenta privada de EZW.
- 5.2.** Su cuenta de EZW no puede ser provista de fondos con transferencias de persona a persona. No podrá recibir pagos de otras personas privadas.

6. Realizar pagos

Disposiciones generales

- 6.1.** Los fondos en su cuenta de EZW siempre estarán disponibles con el fin de permitir Transacciones salientes de pago.
- 6.2.** Puede usar su cuenta de EZW para pagar en línea bienes o servicios en cualquier ubicación virtual que muestre la marca de aceptación de eZeeWallet.
- 6.3.** Cuando realiza un pago, nos autoriza a transferir fondos (dinero electrónico) de su Saldo disponible a la cuenta del Comerciante respectivo.
- 6.4.** Todos los pagos realizados con su cuenta de EZW están sujetos a lo siguiente:
 - (a) validez de los detalles de pago proporcionados;
 - (b) suficiencia del Saldo disponible en su cuenta de EZW;
 - (c) límites de pago impuestos a usted como pagador y al Comerciante como beneficiario.
- 6.5.** Es posible que algunos comerciantes no acepten pagos con la cuenta de EZW. Es su responsabilidad verificar con cada Comerciante cuál es su política. No asumimos ninguna responsabilidad si un Comerciante se niega a aceptar el pago utilizando la cuenta de EZW.

Autorización

- 6.6.** Cada Transacción saliente de pago debe ser autorizada por usted ingresando sus credenciales de EZW cuando sea necesario. No puede retirar su autorización después de haber completado la instrucción de pago.
- 6.7.** Después de que autorice la transacción saliente de pago, deduciremos su Saldo disponible por el importe de la Transacción más cualquier comisión aplicable u otra compensación legal asociada con ella.



Ejecución

- 6.8.** Ejecutaremos el pago sujeto a que usted nos proporcione lo siguiente:
- (a) su consentimiento (autorización);
 - (b) detalles válidos del receptor del pago (Comerciante);
 - (c) otra información requerida para el procesamiento del pago.
- 6.9.** Podemos negarnos a ejecutar una Transacción que pueda infringir estos Términos y condiciones o si tenemos motivos razonables para sospechar que usted o un tercero ha cometido o planea cometer fraude o cualquier otro uso ilegal o no permitido de nuestro Servicio.
- 6.10.** Usted acepta que no nos responsabilizará de los daños que resulten de la decisión del receptor del pago de rechazar el pago realizado a través del servicio de EZW. En todos los casos de rechazo, devolveremos el importe del pago a su Saldo disponible.
- 6.11.** Las Transacciones salientes de pago ejecutadas son finales e irreversibles, salvo en las siguientes circunstancias y a nuestro criterio razonable:
- (a) cuando confirmemos que ha habido un error del Comerciante;
 - (b) cuando haya actividad ilegal que involucra su cuenta; o
 - (c) cuando se infrinjan estos Términos y condiciones.

Transacciones no autorizadas. Limitación de la responsabilidad

- 6.12.** Se considerará que una Transacción no está autorizada si realmente no ha dado su consentimiento (autorización) para que se realice.
- 6.13.** Le recomendamos que revise su historial de transacciones regularmente a través de su cuenta de EZW. Debe comunicarse con el servicio de Atención al Cliente lo antes posible y notificarnos si cree que se ha realizado una transacción sin su autorización.
- 6.14.** Una vez que hayamos sido notificados y con el fin de limitar cualquier pérdida adicional, podemos suspender su cuenta de EZW y suspender nuestro Servicio para evitar un mayor uso indebido de su cuenta mientras investigamos más a fondo el uso indebido.
- 6.15.** No será responsable de ninguna pérdida una vez que nos haya notificado, a menos que determinemos razonablemente que ha actuado de manera fraudulenta, en cuyo caso será responsable de todas las pérdidas.



- 6.16.** Si nuestra investigación muestra que cualquier Transacción en conflicto fue autorizada por usted, o ha actuado de manera fraudulenta o con negligencia grave (por ejemplo, no mantuvo segura su Información de seguridad), podemos revertir cualquier reembolso realizado y usted puede ser responsable de cualquier pérdida que eZeeWallet sufra.

Controversias con transacciones

- 6.17.** No somos responsables de la calidad, seguridad, legalidad o cualquier otro aspecto de los bienes o servicios adquiridos a través de su cuenta de EZW.

- 6.18.** En todos los casos en que usted:

- (a) no reciba los bienes o servicios que compró;
- (b) reciba bienes o servicios que no sean los correctos;
- (c) reciba bienes o servicios de calidad no comercializable;
- (d) utilice una cuenta de EZW para una compra de una empresa que se declaró en bancarrota;

primero debe comunicarse con el Comerciante para tratar de resolver la situación.

- 6.19.** Si no puede llegar a un acuerdo con el Comerciante y desea impugnar la Transacción, y en todos los casos en que desee impugnar un débito, debe comunicarse con nuestro servicio de Atención al Cliente.

- 6.20.** Tenemos derecho a negar su caso de controversia explicando nuestros motivos.

7. Retiros

- 7.1.** Si lo solicita, ejecutaremos un retiro en cualquier momento de su Saldo disponible.

- 7.2.** Realizaremos el retiro de su Saldo disponible menos toda comisión aplicable u otra compensación legal, siempre que su solicitud se realice dentro del período de limitación, como se define en el apartado 7.3, y una vez que:

- (a) hayamos recibido toda la información necesaria de usted;
- (b) todas las transacciones y comisiones aplicables y otras compensaciones legales hayan sido procesadas;
- (c) no haya actuado de manera fraudulenta o con negligencia grave, o de manera tal que haya sospechas razonables de ello.



- 7.3.** Puede retirar su Saldo disponible, menos toda comisión aplicable u otra compensación legal dentro de los **6 años** posteriores a la fecha de rescisión de nuestro acuerdo con usted ("período de limitación").
- 7.4.** Podemos ejecutar el retiro de su Saldo disponible dentro de **3-5 días hábiles** a partir de la fecha en que se recibió su solicitud de retiro mediante una transferencia del importe a su cuenta bancaria.
- 7.5.** Si, después de retirar su Saldo disponible, se descubre que se han realizado más transacciones o se ha incurrido en comisiones u otras compensaciones legales utilizando su cuenta de EZW o recibimos una reversión de una transacción de financiación previa, le notificaremos el importe y debe reembolsárnoslo de inmediato a pedido, como una deuda con vencimiento inminente.

8. Medidas de seguridad

Preservar la seguridad de su cuenta

- 8.1.** Usted es responsable de **proteger** su cuenta de EZW y de mantener la seguridad y el control adecuados de todas y cada una de las credenciales, identificaciones (nombre de usuario), contraseña(s) u otro dato que utilice para acceder a su cuenta de EZW ("**Información de seguridad**").
- 8.2.** Necesitará su Información de seguridad para usar la funcionalidad de su cuenta de EZW.
- 8.3.** No debe compartir su Información de seguridad con nadie y debe mantenerla segura, separada de su cuenta de EZW o de cualquier registro que tenga de ella. Esto significa lo siguiente:
 - (a) memorizar cualquier Información de seguridad tan pronto como la reciba y destruir la comunicación utilizada para transmitírsela;
 - (b) mantener su Información de seguridad en privado en todo momento, incluso no usar ninguna Información de seguridad si alguien más está mirando;
 - (c) no divulgar su Información de seguridad a ninguna persona.



- 8.4.** Se recomienda cambiar la contraseña periódicamente y usar un software actualizado de escaneo de virus, malware y spyware, así como protección de firewall para reducir el riesgo de una vulneración de seguridad.
- 8.5.** Debe comunicarse con el servicio de Atención al Cliente lo antes posible e informarnos los siguientes casos:
 - (a) cree que hay algún error de funcionamiento de su cuenta de EZW;
 - (b) cree que alguien más conoce su Información de seguridad.
- 8.6.** Una vez que hayamos sido notificados, suspenderemos su cuenta de EZW y también nuestro Servicio lo antes posible. Por motivos de seguridad, le pediremos que nos proporcione determinados datos de identificación.
- 8.7.** Usted acepta cooperar y proporcionar la información que nosotros y las autoridades reguladoras correspondientes podamos exigir en relación con la investigación de un acceso no autorizado a su cuenta de EZW y a la Información de seguridad.
- 8.8.** El incumplimiento de las disposiciones relativas a la Información de seguridad puede afectar su capacidad para reclamar pérdidas en caso de que su cuenta de EZW se vea comprometida.

Protección de su saldo

- 8.9.** Protegemos los fondos que representan un saldo en su cuenta EZW mediante la aplicación del método de segregación. Esto incluye lo siguiente:
 - (a) mantener sus fondos separados en nuestros libros/registros, desde el momento en que se reciben los fondos;
 - (b) depositarlos en cuentas de protección, abiertas con una institución de crédito autorizada, agrupadas con fondos que representan el saldo de otros clientes en una cuenta mantenida por nosotros, pero separadas de nuestras propias cuentas.
- 8.10.** En caso de insolvencia de eZeeWallet, sus reclamos como cliente se pagarán con el conjunto de activos formado a partir de los fondos en las cuentas de protección. Solo los gastos relativos a los costos de distribución del conjunto de activos se pagarán antes de que los clientes realicen un reclamo.



- 8.11.** eZeeWallet le ofrece un producto de Dinero electrónico y, aunque es un producto regulado por la Autoridad de Conducta Financiera, no está cubierto por ningún esquema de compensación de servicios financieros.

9. Suspensión de una cuenta de EZW

- 9.1.** Suspende significa interrumpir temporalmente nuestro Servicio, lo que significa que no podrá usar su cuenta de EZW.
- 9.2.** Su cuenta de EZW puede suspenderse en los siguientes casos:
- (a) a petición suya, p. ej., debido a una violación de seguridad;
 - (b) a nuestro criterio razonable.
- 9.3.** Podemos suspender su cuenta de EZW por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad de su cuenta de EZW, la sospecha de un uso no autorizado o el presunto uso fraudulento de su cuenta de EZW. En tales casos, le informaremos sobre la suspensión de su cuenta y los motivos subyacentes, siempre que sea posible, antes de la suspensión y, a más tardar, inmediatamente después, a menos que proporcionar dicha información comprometa los motivos de seguridad objetivamente justificados o que esté prohibido por los Requisitos reglamentarios.
- 9.4.** Podemos suspender su cuenta de EZW por el período que sea razonablemente necesario y en cualquier momento, sin previo aviso:
- (a) en caso de falla o error en el sistema de procesamiento de información de datos;
 - (b) si creemos de forma razonable que usted ha usado o es probable que use nuestro Servicio incumpliendo alguna disposición de estos Términos y condiciones o para cometer un delito;
 - (c) si sospechamos que nos ha proporcionado información falsa o engañosa;
 - (d) si no estamos satisfechos con una investigación de un delito financiero u otras investigaciones que hayamos emprendido o si sospechamos fraude;
 - (e) por orden o recomendación de cualquier organismo gubernamental o regulador pertinente.



- 9.5.** Anularemos la suspensión de su cuenta de EZW una vez que los motivos de la suspensión ya no existan y se cumplan todos los requisitos de eZeeWallet.

10. Cuenta inactiva

- 10.1.** Si no se realiza ninguna transacción en su cuenta de EZW durante un período de doce (12) meses consecutivos, consideraremos que esa cuenta está inactiva.

11. Limitación de la responsabilidad

- 11.1.** Solo seremos responsables ante usted por pérdidas o daños causados de forma directa y razonablemente previsible por nuestro incumplimiento de este acuerdo, y nuestra responsabilidad en estas circunstancias es limitada según lo establecido en los apartados a continuación.
- 11.2.** En la mayor medida permitida por los Requisitos reglamentarios aplicables, nuestra responsabilidad total en virtud de, o derivada de, su acuerdo con nosotros se limitará de la siguiente manera:
- (a) cuando su cuenta de EZW funcione mal debido a nuestro incumplimiento, nuestra responsabilidad se limitará al reemplazo de la cuenta o, a nuestra elección, al reembolso de su Saldo disponible;
 - (b) cuando las sumas se deduzcan incorrectamente de su saldo por nuestra culpa, nuestra responsabilidad se limitará al pago de un importe equivalente; y
 - (c) en todas las demás circunstancias de nuestro incumplimiento, nuestra responsabilidad se limitará al reembolso del importe de su Saldo disponible.
- 11.3.** No seremos responsables en los siguientes casos:
- (a) si no puede usar el Servicio o cualquiera de las funcionalidades de su cuenta de EZW por cualquier error o falla fuera de nuestro control razonable y que no podemos remediar aplicando una diligencia razonable;
 - (b) si su cuenta de EZW se ve comprometida, a menos que se nos informe sin una excesiva demora;
 - (c) cuando haya actuado de manera fraudulenta o con negligencia grave por cualquier acto u omisión de terceros, incluso si un comerciante se niega a



aceptar un pago a través de eZeeWallet, por los bienes o servicios que se compran con su cuenta EZW.

- 11.4.** Nada de lo dispuesto en estos Términos y condiciones excluirá ni limitará la responsabilidad de ninguna de las partes con respecto a la muerte o lesiones derivadas de la negligencia o tergiversación fraudulenta de esa parte.

12. Comunicación

Sus datos de contacto

- 12.1.** Nos comunicaremos con usted por cualquier asunto relacionado con los datos de contacto proporcionados (correo electrónico, domicilio postal o número de teléfono móvil) que sean utilizados por el Servicio de EZW.
- 12.2.** Nos comunicaremos con usted de manera electrónica. Se considerará que ha recibido nuestra comunicación 24 horas después del momento en que le enviamos un correo electrónico.
- 12.3.** El número de teléfono móvil que proporcionó es el número al cual nosotros y nuestros afiliados podemos llamarlo o enviarle mensajes de texto mediante marcado automático o pregrabados para lo siguiente:
- (a) atender sus cuentas;
 - (b) investigar o prevenir el fraude; o
 - (c) cobrar una deuda.
- 12.4.** No utilizaremos llamadas o mensajes de texto mediante marcado automático o pregrabados para contactarlo con fines de marketing, a menos que recibamos su consentimiento expreso previo.
- 12.5.** Podemos compartir su número de teléfono móvil con proveedores de servicios con quienes tenemos una relación contractual para que nos ayuden con las actividades enumeradas anteriormente, pero no compartiremos su número de teléfono móvil con terceros para sus propios fines sin su consentimiento.
- 12.6.** No está obligado a aceptar recibir llamadas o mensajes de texto mediante marcado automático o pregrabados a su número de teléfono móvil para poder utilizar nuestro Servicio.



- 12.7.** Usted comprende y acepta que, en la medida que lo permitan los Requisitos reglamentarios aplicables, podemos, sin previo aviso o advertencia, monitorear o grabar conversaciones telefónicas que usted o cualquier persona que actúe en su nombre tenga con nosotros o nuestros agentes, con fines de control de calidad y capacitación o para nuestra propia protección.
- 12.8.** Usted reconoce y comprende que si bien sus comunicaciones con nosotros pueden ser escuchadas, monitoreadas o grabadas, no podemos grabar todas las líneas telefónicas o llamadas, y no garantizamos que las grabaciones de alguna llamada telefónica en particular sean retenidas o se puedan recuperar.
- 12.9.** Debe notificarnos de inmediato cualquier cambio en sus datos de contacto (correo electrónico, domicilio postal o número de teléfono) utilizando su cuenta de EZW. Es posible que le solicitemos verificar su nuevo domicilio y le solicitaremos pruebas pertinentes. Usted será responsable de toda pérdida que resulte directamente de la falta de notificación de dichos cambios.

Nuestros datos de contacto

- 12.10.** Puede comunicarse con nosotros por cualquier asunto relacionado con el Servicio de EZW en la sección "Contáctenos" del sitio web www.eZeeWallet.com. A menos que se comunique con nosotros sobre un asunto en el que hayamos especificado otra dirección de notificación, las notificaciones escritas a eZeeWallet deben enviarse por correo postal a nuestra sede en Bulgaria, 1407, Sofía, 53V Nikola Vaptzarov Blvd. 4th Floor.

13. Modificaciones

- 13.1.** Podemos actualizar o modificar estos Términos y condiciones en cualquier momento por cualquier motivo. Los cambios se comunicarán mediante un correo electrónico enviado a la dirección de correo electrónico que haya proporcionado.
- 13.2.** Cualquier cambio propuesto a los Términos y condiciones existentes se le comunicará, a más tardar, dos meses antes de la fecha en que surtirán efecto.



- 13.3.** Los cambios a los Términos y condiciones que no requieren aviso previo y que deberán entrar en vigencia de inmediato, si así se indica en el aviso de cambio que le enviamos, son los siguientes:
- (a) cambios que hacen que estos Términos y condiciones sean más favorables para usted o que no afectan sus derechos;
 - (b) cambios necesarios para cumplir con los Requisitos reglamentarios;
 - (c) cambios en nuestros cargos.
- 13.4.** Podemos cambiar los Términos y condiciones para que sean más convenientes para usted al actualizar o mejorar los Servicios provistos, siempre que esto no le represente un gasto mayor.
- 13.5.** También podemos cambiar cualquiera de los demás términos, si el cambio no tendrá efecto sobre sus derechos por cualquiera de las siguientes razones:
- (a) si consideramos razonablemente que (i) el cambio facilitaría la comprensión de los términos o los haría más justos para usted, o (ii) el cambio no sería una desventaja para usted;
 - (b) para cubrir (i) la mejora de un Servicio o instalación que proporcionamos, (ii) la introducción de un nuevo Servicio o instalación, (iii) el reemplazo de un Servicio o instalación existente por uno nuevo, o (iv) el retiro de un Servicio o instalación que se ha vuelto obsoleto o que usted no ha utilizado en ningún momento;
 - (c) para permitirnos realizar cambios razonables en la forma en que prestamos servicios como resultado de cambios en (i) el sistema bancario, financiero o de inversiones, (ii) tecnología, o (iii) los sistemas que utilizamos para administrar nuestro negocio; o
 - (d) como resultado de un Requisito reglamentario (o si esperamos razonablemente que haya un cambio en un Requisito reglamentario).
- 13.6.** Podemos cambiar nuestros cargos o aplicar uno nuevo en los siguientes casos:
- (a) si proporcionamos un nuevo servicio o instalación en relación con los Servicios;
 - (b) si se produce un cambio (o razonablemente esperamos que se produzca un cambio) en (i) los costos en los que incurrimos para realizar la actividad por la cual se realiza o se realizará el cargo o (ii) los Requisitos reglamentarios;



(c) por otras razones válidas que no se establecen en este apartado.

- 13.7.** El cambio del cargo o el nuevo cargo será una proporción justa, según lo que estimemos razonablemente, del impacto del cambio subyacente en los costos en los que incurrimos al proporcionarle los Servicios.
- 13.8.** El tipo de cambio utilizado para convertir moneda extranjera será determinado por una institución financiera, el cual se ajustará regularmente según las condiciones del mercado.
- 13.9.** No se considerará que una disposición de los Términos y condiciones sea alterada, modificada, enmendada o eximida, excepto en los siguientes casos:
- (a) estos Términos y condiciones indiquen lo contrario; o
 - (b) acordemos lo contrario con usted por escrito.
- 13.10.** La versión actualizada de estos Términos y condiciones siempre estará disponible para usted a petición.

14. Plazo. Rescisión

Plazo

- 14.1.** Nuestro acuerdo con usted comienza cuando se registra correctamente para una cuenta de EZW y finaliza cuando su cuenta de EZW se cierra por cualquier motivo.
- 14.2.** El acuerdo continúa vigente después de la rescisión en la medida y durante el tiempo necesarios para hacernos cargo del cierre de su cuenta de EZW y cumplir con los Requisitos reglamentarios aplicables.

Rescisión iniciada por usted

- 14.3.** Puede rescindir su acuerdo con nosotros en cualquier momento a través de su cuenta de EZW, siguiendo las instrucciones para el cierre de la cuenta.
- 14.4.** La rescisión de su acuerdo con nosotros no tendrá costo alguno.
- 14.5.** No puede cerrar su cuenta de EZW para evadir una investigación. Si intenta cerrar su cuenta mientras estamos llevando a cabo una investigación, podemos retener sus fondos hasta 180 días para protegernos a nosotros o a un tercero contra cualquier



Responsabilidad económica. Usted seguirá siendo responsable de todas las obligaciones relacionadas con su cuenta, incluso después de que esta se cierre.

Rescisión iniciada por nosotros

14.6. Podemos **rescindir** nuestro acuerdo con usted:

- (a) mediante una notificación con 2 meses de antelación;
- (b) en cualquier momento en el que infrinja estos Términos y condiciones y si tal infracción no se subsana al recibir un aviso razonable por parte nuestra;
- (c) a solicitud o pedido de cualquier autoridad gubernamental o reguladora pertinente;
- (d) para cumplir con los Requisitos reglamentarios aplicables.

14.7. Si rescindimos nuestro acuerdo con usted, le enviaremos un aviso de cierre de la cuenta y, cuando sea posible, los motivos por haberlo hecho, junto con la posibilidad de retirar todo fondo no impugnado que tengamos.

Consecuencias de la rescisión

14.8. Una vez que se rescinde el acuerdo:

- (a) puede solicitar y tener derecho a recibir su saldo, menos las comisiones aplicables o cualquier otra compensación legal;
- (b) seguirá siendo responsable de todas las obligaciones pendientes relacionadas con su cuenta en virtud de lo establecido en estos Términos y condiciones antes del cierre;
- (c) podemos retener su saldo (en su totalidad o una parte) por un período de 90 días después del cierre de la cuenta para protegernos a nosotros o a un tercero contra las Responsabilidades económicas.

15. Resarcimiento

15.1. El acuerdo y cualquier otra relación entre las Partes se regirá por las leyes de Inglaterra y Gales.



- 15.2.** Durante su relación con nosotros, es posible que desee presentar una queja. Por este motivo, tenemos procedimientos para manejar sus quejas de manera justa y rápida.
- 15.3.** Preferimos recibir su queja por escrito para que los detalles estén claros y completos. Las quejas deben dirigirse por correo electrónico a complaintsa@ezeewallet.com, o por correo postal a Bulgaria, 1407, Sofía, 53V Nikola Vaptzarov Blvd.
- 15.4.** Una vez que hayamos revisado su queja, le proporcionaremos una respuesta por escrito en forma de:
- (a) Comunicación de la resolución resumida, si logramos encontrar la solución adecuada a su queja dentro de un período de 3 días hábiles; o
 - (b) Respuesta final dentro de los 15 días hábiles después de recibir la queja, en la que podemos: (1) aceptar su queja y, cuando corresponda, ofrecer un resarcimiento o una acción correctiva, (2) ofrecer resarcimiento o acción correctiva sin aceptar su queja, o (3) rechazar su queja con justificaciones razonables.
- 15.5.** Nos esforzaremos por resolver todas las quejas dentro de los 15 días hábiles a partir de su recepción, pero esto no será posible en todas las ocasiones. Cuando nuestra revisión exceda los 15 días hábiles, debido a razones que excedan nuestro control, nos pondremos en contacto con usted para informarle las razones de la demora e indicarle cuándo esperamos poder completar la revisión, que no superará los 35 días hábiles después de recibir la queja.
- 15.6.** Si no está satisfecho con la forma en que se manejó su queja o si considera que sus inquietudes no se han abordado por completo, tiene derecho a:
- (a) solicitar la reconsideración de la respuesta recibida; o
 - (b) remitir el asunto a un organismo externo de resolución de controversias, como el Servicio de Protección y Defensa de Usuarios del Sector Financiero del Reino Unido (FOS, por sus siglas en inglés).
- 15.7.** El FOS es un servicio gratuito e independiente que podría resolver una queja entre usted y nosotros. Para obtener más información, visite el sitio web del Servicio de Protección y Defensa de Usuarios del Sector Financiero, www.financial-ombudsman.org.uk, o comuníquese con la administración a través del correo



electrónico complaint.info@financial-ombudsman.org.uk u otras opciones de contacto disponibles en el sitio web del FOS.

- 15.8.** Todas las controversias derivadas o relacionadas con el acuerdo, incluidas las preguntas relacionadas con su existencia, validez o rescisión (“Controversia”), pueden intentar solucionarse a través de la negociación de las partes dentro de los treinta (30) días calendario después de que una de las partes notifique al otro por escrito sobre la existencia de la Controversia.
- 15.9.** Toda controversia no resuelta en el plazo antes mencionado, será resuelta finalmente mediante arbitraje conforme a las Reglas de Arbitraje de la ley LCIA de 2014 por un mediador único designado de acuerdo con dichas Reglas. La sede del arbitraje será en Londres, Reino Unido. El idioma que se utilizará en los procedimientos de arbitraje será el inglés.
- 15.10.** En caso de lagunas procesales (brechas) en las Reglas de Arbitraje de la ley LCIA de 2014, se aplicará la Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil sobre Arbitraje Comercial Internacional.

16. Comisiones

- 16.1.** El Servicio de EZW ofrecido conforme a estos Términos y condiciones incurrirá en comisiones por eventos y transacciones, tal como se establece en nuestro documento de Comisiones y límites, el cual podrá modificarse periódicamente.
- 16.2.** Podemos cobrarle comisiones por eventos, tales como:
- (a) comisión por financiación;
 - (b) comisión por inactividad (cuenta inactiva).
- 16.3.** Podemos cobrarle comisiones por transacciones, como las comisiones por conversión de moneda.
- 16.4.** Deduciremos todas las comisiones aplicables y cualquier otra compensación legal que usted nos deba de su Saldo disponible. En caso que no haya Saldo disponible o el importe adeudado exceda el Saldo disponible, debe pagarnos de inmediato.
- 16.5.** Cuando la transacción implique gastos de terceros, usted seguirá siendo responsable de estos y se deducirán de su Saldo disponible o se le cobrarán de otro modo. Es su



responsabilidad verificar si aplican dichas comisiones adicionales, ya que no se pueden reembolsar una vez que se haya realizado la transacción.

- 16.6.** La referencia a una moneda (p. ej., EUR, USD o GBP) significará ese importe o la moneda equivalente en la que se expresa su cuenta de EZW.

17. Varios

Información legal

- 17.1.** eZeeWallet es la denominación comercial bajo la que opera emerchantpay ltd., una empresa organizada y constituida conforme a las leyes de Inglaterra y Gales y con sede en 29 Howard Street, North Shields, Tyne and Wear, NE30 1AR, Reino Unido.
- 17.2.** emerchantpay ltd. está debidamente autorizada y regulada por la Autoridad de Conducta Financiera según lo dispuesto en las Regulaciones de Dinero Electrónico de 2011 (reg. N.º 900778) para la emisión de dinero electrónico y para proporcionar servicios de pago.

Declaraciones y garantías

- 17.3.** Usted declara y nos garantiza que no está actuando en nombre de, o en beneficio de, otra persona.
- 17.4.** Usted es el único responsable de comprender y cumplir con todos y cada uno de los Requisitos reglamentarios de su jurisdicción que puedan ser aplicables a usted y su uso del Servicio de EZW.

Datos personales

- 17.5.** Somos el controlador de los datos personales proporcionados en virtud de estos Términos y condiciones, y procesaremos los datos personales que nos proporcione en relación con su cuenta de EZW para brindarle el servicio de EZW.
- 17.6.** Podemos chequear sus datos personales con otras organizaciones y obtener más información sobre usted para verificar su identidad y cumplir con las reglamentaciones gubernamentales y de lavado de dinero aplicables. Se dejará un registro de nuestras consultas en su archivo. De acuerdo con nuestra Política de



privacidad y la legislación aplicable, podemos proporcionar datos personales suministrados por usted a determinados terceros nombrados (incluidos los procesadores de datos), con el fin de cumplir con nuestras obligaciones y ejercer nuestros derechos en virtud de lo previsto en estos Términos y condiciones, incluidos los terceros que se encuentran fuera del Espacio Económico Europeo donde pueden tener aplicación diferentes estándares de protección de datos. También podemos divulgar sus datos personales según lo exijan los Requisitos reglamentarios aplicables o cualquier autoridad gubernamental o reguladora pertinente.

- 17.7.** Podemos utilizar sus datos personales con fines de marketing y de estudio de mercado, de conformidad con la legislación aplicable y nuestra Política de privacidad.
- 17.8.** Al aceptar estos Términos y condiciones, usted reconoce y acepta el procesamiento de sus datos personales por parte nuestra como se describe a continuación y como está implícito en nuestra Política de privacidad.

Cláusula de no renuncia

- 17.9.** La falta de insistencia en que cumpla estrictamente con el acuerdo o en caso de cualquier incumplimiento o demora de nuestra parte para ejercer cualquier derecho o recurso en virtud del Acuerdo no equivaldrá a una renuncia a nuestros derechos en virtud del Acuerdo.

Cesión

- 17.10.** Puede transferir o ceder cualquiera de sus derechos u obligaciones en virtud del acuerdo solo con nuestro consentimiento previo por escrito, que no será retenido injustificadamente.
- 17.11.** Podemos transferir cualquiera de nuestros derechos y obligaciones en virtud del acuerdo a cualquier miembro de nuestro grupo u otra entidad sin su consentimiento. Usted acepta que completará de inmediato todos los documentos que razonablemente solicitamos para que la transferencia sea efectiva. También podemos delegar mediante subcontratación cualquiera de nuestras obligaciones en virtud del acuerdo a otra persona sin su consentimiento previo.



- 17.12.** Cuando proponemos transferir una parte importante de nuestros activos a un miembro de nuestro grupo, también podemos transferir todos nuestros derechos, poderes, obligaciones y responsabilidades en virtud o en relación con el acuerdo sin su consentimiento adicional.

Delegación

- 17.13.** Podemos delegar cualquiera de nuestras funciones y responsabilidades en virtud del acuerdo a un miembro de nuestro grupo (con o sin poder adicional para subdelegar), si consideramos razonablemente que puede cumplir esas funciones y responsabilidades.
- 17.14.** Cuando delegamos o permitimos la subdelegación: (a) esta puede otorgarse a personas o agentes fuera de la jurisdicción donde le brindamos los servicios; (b) no afectará nuestra responsabilidad hacia usted por los asuntos delegados; y (c) se llevará a cabo de conformidad con los Requisitos reglamentarios aplicables.
- 17.15.** Podemos emplear a miembros de nuestro grupo y a terceros para realizar servicios administrativos y de negociación que sean necesarios para que podamos cumplir el acuerdo sin previo aviso o consentimiento.

Divisibilidad

- 17.16.** Cada disposición de este acuerdo es divisible. Si alguna disposición de este acuerdo o una parte de ella se vuelve ilegal, inválida o inaplicable, la disposición se tratará como si no estuviera en el acuerdo. La legalidad, validez, exigibilidad y razonabilidad del resto del acuerdo no se verán afectadas y permanecerán en plena vigencia.

Derechos de terceros

- 17.17.** Ninguna otra persona tendrá ningún derecho de exigir el cumplimiento de las condiciones del acuerdo en virtud de la Ley de Contratos (Derechos de Terceros) de 1999, a excepción de cualquiera de nuestros afiliados.

Relación entre las partes



- 17.18.** Las partes son contratistas independientes según el acuerdo, y nada de lo que se incluye aquí se interpretará para crear una sociedad, empresa conjunta, relación de agencia entre ellos o cualquier otra relación cubierta por la Ley de Asociaciones de 1890. Ninguna de las partes tiene autoridad para celebrar acuerdos de ningún tipo en nombre de la otra.

Fuerza mayor

- 17.19.** A los efectos del acuerdo, un “evento de fuerza mayor” significa cualquiera de los siguientes: casos fortuitos, como incendios, inundaciones, terremotos, vientos extremos u otros desastres naturales; epidemia o pandemia; guerra, amenaza o preparación para la guerra, conflicto armado, imposición de sanciones, confiscación, ruptura de relaciones diplomáticas o acciones similares; ataque terrorista, guerra civil, conmoción o disturbios civiles; restricciones gubernamentales, cambios legislativos o cualquier otra causa más allá del control razonable de la parte que afecte su desempeño.
- 17.20.** Siempre que se cumpla con las disposiciones del apartado 19.21, no se considerará que las partes infringieron este Acuerdo ni serán responsables de ningún incumplimiento o demora en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Acuerdo que surja de, o se atribuya a, un evento de fuerza mayor (y, sujeto al apartado 19.22, el plazo para el cumplimiento de sus obligaciones se extenderá en consecuencia).
- 17.21.** Si cualquiera de las partes está sujeta a un evento de fuerza mayor, no infringirá este Acuerdo siempre que: (1) notifique de inmediato a la otra parte por escrito sobre la naturaleza y el alcance del evento de fuerza mayor que causa su falta o retraso en el cumplimiento; (2) no se pueda evitar el efecto del evento de fuerza mayor mediante precauciones que, teniendo en cuenta todos los asuntos conocidos antes del evento de fuerza mayor, debería haber tomado razonablemente, pero no lo hizo; y (3) haya utilizado todos los esfuerzos razonables para mitigar el efecto del evento de fuerza mayor, para cumplir con sus obligaciones en virtud de acuerdo de cualquier manera que sea razonablemente posible y para reanudar el cumplimiento de sus obligaciones tan pronto como sea razonablemente posible.



17.22. Si el evento de fuerza mayor se mantiene por un período continuo de más de tres meses, cualquiera de las partes puede rescindir el Acuerdo mediante una notificación por escrito con 10 días hábiles de antelación a la otra. Al vencimiento de este período de notificación, el acuerdo se rescindirá. Tal rescisión se realizará sin perjuicio de los derechos de las partes con respecto a algún incumplimiento del Acuerdo que ocurra antes de dicha rescisión.

Integridad del acuerdo

17.23. El acuerdo constituye la totalidad del Acuerdo entre usted y nosotros con respecto a su objeto y reemplaza e invalida todas las demás declaraciones, arreglos, entendimientos y acuerdos anteriores relacionados con el mismo objeto.

17.24. Cada parte reconoce que la celebración del Acuerdo no se basa en ninguna declaración, representación, garantía o comprensión que no sean las que están expresamente establecidas en el Acuerdo.