



eZeeWallet

Términos y condiciones

(Cuentas personales)

Para uso público

Versión del documento: 1.1

Documento actualizado el: 2 de agosto de 2019

1. Introducción

1.1. Estos Términos y condiciones son un contrato entre usted y eZeeWallet (en adelante, “EZW”). Se aplican a su cuenta de EZW además de los Términos de uso de www.eZeeWallet.com, nuestra Política de privacidad y nuestra Política de cookies. Lea atentamente todos estos documentos legalmente vinculantes y guarde una copia 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

2.1. Cuenta de EZW

2.1.1. 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.

2.1.2. 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.

2.1.3. No puede abrir varias cuentas a su nombre. A menos que, previa aprobación de nuestra parte, le permitamos tener también una Cuenta empresarial. Cuando tenga dicha Cuenta empresarial, estos Términos y condiciones se aplicarán solo a su Cuenta personal y también debe leer los Términos y condiciones aplicables a su Cuenta empresarial. Es posible que no tenga una o varias cuentas con nombres falsos. En caso de que viole este requisito, podemos cerrar, sin previo aviso, alguna o todas las cuentas de EZW que tiene, o que razonablemente sospechemos que tiene.

2.2. Solicitar una cuenta

2.2.1. 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 una dirección residencial activa, 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.

2.2.2. 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 el fraude o el lavado de dinero:

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

2.2.3. Su cuenta de EZW no se activará a menos que se nos haya proporcionado la información que podamos requerir que nos permita identificarlo y cumplir con todos los requisitos aplicables de debida diligencia y contra el lavado de dinero.

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

3. Uso de la cuenta de EZW

3.1. Funcionalidades de la cuenta

3.1.1. Al iniciar sesión en su cuenta de EZW, y cuando dicha funcionalidad sea compatible con su cuenta de EZW, podrá:

- (a) vincular las Fuentes de financiación a su cuenta de EZW,
- (b) hacer transacciones;
- (c) acceder a la información: verifique su Saldo disponible, verifique los detalles de su transacción y el historial de transacciones, incluidas las comisiones aplicables o cualquier otra compensación legal asociada con sus transacciones, verifique los límites de su cuenta;
- (d) proporcionar información: cambie su información de seguridad.

Realizar transacciones

3.1.2. Su cuenta de EZW le permite realizar los siguientes tipos de transacciones:

(a) **Transacciones de depósito (financiación):**

- depósitos: compre dinero electrónico y agréguelo al saldo de su cuenta;
- recibos: reciba pagos de Comerciantes.

(b) **Transacciones de pago:**

- pagos: ejecute transacciones de pago a terceros: (1) utilizando su cuenta de EZW y el Saldo disponible en ella; o (2) utilizando una Fuente de financiación utilizada y almacenada previamente en su cuenta de EZW para facilitar pagos futuros o (3) utilizando su Fuente de financiación de forma anónima y eligiendo almacenar esa Fuente de financiación como método para uso futuro;
- reembolsos: retire fondos de su cuenta de EZW para una o varias Fuentes de financiación.

Información de acceso

3.1.3. Le proporcionaremos acceso a la información relacionada con su cuenta de EZW de manera que le permita almacenar y reproducir esta información sin cambios, por ej., imprimiendo una copia.

3.1.4. Podrá acceder a la información de hasta 36 meses para atrás.

3.1.5. Podrá descargar estados de cuenta electrónicos con respecto a sus transacciones e historial de transacciones. No entregamos estados de cuenta en papel.

3.1.6. 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.

3.1.7. Podemos cobrarle una comisión por proporcionarle información adicional o por proporcionarla de una manera diferente a la descrita en este documento.

Facilitación de información

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 Servicio de atención al cliente actualizará la información en consecuencia. Sin embargo, no seremos responsables de ninguna pérdida, directa o indirecta, que surja de o en relación con la falta de hacerlo.

3.2. Estado de la cuenta

3.2.1. El estado de su cuenta de EZW puede ser uno de los siguientes:

- (a) **Sin restricciones:** cuenta totalmente funcional que permite al consumidor realizar depósitos y recibir desembolsos;
- (b) **Sin retiros:** cuenta con funcionalidades de desembolsos suspendidos; los fondos no pueden ser transferidos o retirados, pero el consumidor puede realizar depósitos;
- (c) **Pagos suspendidos:** sin depósitos, sin retiros; el consumidor podrá iniciar sesión y observar sus datos personales e información de la cuenta sin poder editarlos;
- (d) **Sin inicio de sesión:** el consumidor no podrá iniciar sesión en su cuenta debido a las medidas de prevención de fraude de riesgo y cumplimiento. Cuando la cuenta se establece en "Sin inicio de sesión", en la página de registro aparecerá el siguiente mensaje después de que el consumidor ingrese las credenciales: "Su cuenta está actualmente suspendida. Comuníquese con nuestro Servicio de atención al cliente para obtener más ayuda.";
- (e) **Cerrada:** cuenta que no se puede volver a activar; el consumidor ya no podrá iniciar sesión en su cuenta.

3.3. Uso. Actividades restringidas

3.3.1. Puede usar su cuenta de EZW si está activada. Antes de iniciar cualquier transacción, debe asegurarse de que su cuenta esté activa.

3.3.2. 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.

3.3.3. El uso de su cuenta de EZW es personal y no deberá ponerla 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 u otras personas, usted será responsable de cualquier transacción iniciada por dichas personas.

3.3.4. 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) usar el Servicio para probar el comportamiento de las Tarjetas de pago;
- (e) negarse a cooperar en una investigación sobre su cuenta de EZW;
- (f) infringir los derechos de propiedad intelectual, publicidad o privacidad.

3.4. Monedas

3.4.1. Su cuenta de EZW se puede denominar en varias monedas y se le pedirá que las elija durante el proceso de solicitud.

3.5. Transacciones

3.5.1. Transacción significa, según lo permita el contexto: depósitos, recibos, pagos o reembolsos (retiros).

3.5.2. Las transacciones pueden estar restringidas por su tipo de cuenta, patrones de uso individuales y perfiles de riesgo de pago.

3.5.3. Por razones contra el lavado de dinero y el fraude, 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.

3.5.4. 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.

3.6. Saldo disponible

3.6.1. 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.

3.6.2. Si por alguna razón se procesa una Transacción de pago, y el monto de la transacción excede su saldo, debe reembolsarnos el monto de dicho exceso de inmediato.

3.6.3. Cuando el importe agregado que nos debe excede el saldo en su cuenta de EZW, es posible que mostremos su saldo en cifras negativas como un reflejo del monto neto que nos debe.

3.6.4. Usted acepta que podemos compensar el saldo en su cuenta de EZW con cualquier comisión aplicable o cualquier otra compensación legal que nos deba.

3.6.5. Tendremos derecho a suspender la funcionalidad de pago de su cuenta hasta que nos reembolse todos los importes adeudados.

3.6.6. El Saldo disponible en su cuenta representa el importe de dinero electrónico que puede usar para pagos. Su Saldo disponible puede estar en cero y su cuenta de EZW seguirá abierta y funcional.

3.6.7. Si realiza un pago utilizando el Saldo disponible en su cuenta de EZW, este último debe ser suficiente como para cubrir el importe del pago, incluidas las comisiones aplicables o cualquier otra compensación legal (por ejemplo, impuesto al valor agregado y cualquier otro impuesto). No ejecutaremos su pago si no tiene suficiente Saldo disponible.

3.6.8. Si realiza un pago utilizando el saldo de su Fuente de fondos, el saldo debe ser suficiente como para cubrir el importe del pago, incluidas las comisiones aplicables o cualquier otra compensación legal. Su pago no se podrá concretar si el saldo de sus Fuentes de financiación no es suficiente.

3.6.9. Podemos suspender cualquiera de sus pagos a nuestro razonable criterio, considerando los riesgos asociados con el pago respectivo, como lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, violación de la seguridad, fraude, fondos insuficientes, etc.

4. Financiación de su cuenta de EZW

4.1. Financiación inicial

Puede proveer de fondos a su cuenta de EZW comprándonos dinero electrónico contra el pago de un importe equivalente realizado:

- (a) con una transferencia desde su cuenta bancaria; o
- (b) con un débito en su Tarjeta de pago.

4.2. Fuentes de financiación

4.2.1. Puede proveer de fondos a su cuenta de EZW utilizando su Tarjeta de pago o métodos de pago alternativos (“Fuente de financiación”).

4.2.2. Debe mantener actualizada la información de su Fuente de financiación. Sin embargo, si esta información cambia, podemos actualizarla según lo indique el emisor o el banco de su Tarjeta de pago sin ninguna acción en su cuenta de EZW.

4.2.3. Debemos verificar que la Fuente de financiación sea válida y que usted sea el propietario. Para ese propósito, le pediremos que confirme su Fuente de financiación mediante los métodos de verificación que elegimos para ese propósito.

4.2.4. Al confirmar su Fuente de financiación, nos proporciona la autorización continua para cobrar automáticamente a esa Fuente de financiación los importes necesarios para garantizar un Saldo disponible suficiente para sus pagos al iniciar un pago o recargar su cuenta de EZW.

4.2.5. Puede cancelar la autorización continua de una Fuente de financiación eliminándola de su cuenta de EZW.

4.3. Financiación posterior

4.3.1. Puede financiar su cuenta de EZW con posterioridad:

- (a) utilizando los métodos de financiación iniciales en virtud de lo dispuesto en el apartado 4.1.; o
- (b) recibiendo pagos de terceros en su cuenta.

4.3.2. La financiación por parte de terceros de su cuenta de EZW está sujeta a restricciones.

4.4. Límites de financiación

4.4.1. Las transacciones de financiación (depósitos y recibos) están sujetas a límites. Tenemos derecho a cambiar los límites y a rechazar cualquier transacción de financiación en cualquier momento.

4.5. Disposiciones adicionales

4.5.1. Para todos los depósitos, usted nos autoriza a obtener/recibir en su nombre y desde la Fuente de financiación elegida el importe del depósito (más las comisiones aplicables o cualquier otra compensación legal), y luego proveer de fondos su cuenta de EZW. Todas las comisiones se le especificarán con claridad al momento de cada depósito.

4.5.2. Cada vez que su cuenta de EZW se provea de fondos utilizando la Tarjeta de pago, usted acepta. Sin limitar nuestros derechos o recursos, si devuelve, cancela, revierte o desautoriza un pago, usted será responsable de esa financiación. Tomaremos todas las medidas necesarias para exigir el cobro de dichos pagos, utilizando todas las pruebas de identidad y registros de autorización que tengamos relacionados con usted y ese pago.

4.5.3. Para asegurar el cumplimiento de este contrato, 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, que incluyen, entre otros, el uso de una agencia de cobro de deudas.

5. Recibir pagos

5.1. Puede recibir pagos y su cuenta solo puede ser provista de fondos por Comerciantes que tengan una relación contractual con nosotros. Permitiremos que solo los Comerciantes con una Cuenta empresarial de EZW inicien un pago a su cuenta 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 personas físicas.

5.3. Si por algún motivo no se valida un pago recibido, usted será responsable ante nosotros por el importe total del pago recibido, incluidas las comisiones aplicables o cualquier otra compensación legal y tenemos derecho a debitar de su Saldo disponible el importe correspondiente.

6. Realizar pagos

6.1. Disposiciones generales

6.1.1. Sus fondos estarán disponibles en su cuenta de EZW en todo momento con el fin de permitir pagos a los Comerciantes.

6.1.2. 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.

6.1.3. Cuando realiza un pago, nos autoriza a transferir fondos (dinero electrónico) de su Saldo disponible a la cuenta del Comerciante respectivo.

6.1.4. Todos los pagos realizados con su cuenta de EZW están sujetos a:

- (a) validez de los detalles de pago proporcionados;
- (b) suficiencia del Saldo disponible en su cuenta de EZW;
- (c) límites de pago impuestos por los participantes de la Transacción (como los impuestos por nosotros, por el PSP del receptor del pago [Comerciante], el emisor de la Tarjeta de pago respectiva utilizada como Fuente de financiación, el banco donde tiene su cuenta bancaria, etc.).

6.1.5. 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 aceptamos ninguna responsabilidad si un Comerciante se niega a aceptar el pago utilizando la cuenta de EZW.

6.1.6. Si autoriza un pago en una moneda distinta de la moneda en la que está denominada su cuenta de EZW, el importe deducido de su Saldo disponible será el importe de la transacción convertido a la moneda de su cuenta de EZW utilizando un tipo de cambio determinado por nosotros, que se ajusta regularmente según las condiciones del mercado. El tipo de cambio se fijará en la fecha en que la transacción se procese y se aplique sin previo aviso.

6.2. Autorización

6.2.1. Las transacciones en línea deben ser autorizadas por usted ingresando sus credenciales de EZW cuando sea necesario. No puede retirar su autorización después de haber completado el pago.

6.2.2. Después de que autorice el pago, deduciremos el importe de la transacción más cualquier comisión aplicable u otra compensación legal asociada con ella:

- (a) de su Saldo disponible: para pagos realizados con su saldo disponible; o
- (b) del saldo de su Fuente de financiación: para pagos realizados con el saldo de su fuente de financiación.

6.3. Ejecución

6.3.1. Ejecutaremos el pago sujeto a que usted nos proporcione lo siguiente:

- (a) su consentimiento (confirmación);
- (b) detalles válidos del receptor del pago (Comerciante);
- (c) detalles válidos de su Fuente de financiación;
- (d) cualquier otra información requerida para el procesamiento del pago.

6.3.2. El tiempo que lleva ejecutar su pago y debitar el importe correspondiente de su cuenta de EZW, o de su Fuente de financiación depende de:

- (a) el método elegido: si utiliza su Saldo disponible o el saldo de su Fuente de financiación;
- (b) la Fuente de financiación elegida: tarjeta de pago o cuenta bancaria.

6.3.3. Siempre que la Fuente de financiación elegida sea una Tarjeta de pago, una vez que recibamos la solicitud de pago del PSP del Comerciante, ejecutaremos el pago dentro de los 2 días hábiles.

6.3.4. Siempre que la Fuente de financiación elegida sea una cuenta bancaria, ejecutaremos el pago dentro de los 5 días hábiles.

6.3.5. Podemos negarnos a ejecutar un pago 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.

6.3.6. 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, o a su Fuente de financiación.

6.3.7. Los pagos ejecutados 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.

6.4. Transacciones no autorizadas. Limitación de la responsabilidad

6.4.1. Se considerará que una transacción no está autorizada si realmente no ha dado su consentimiento para que se realice.

6.4.2. 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.

6.4.3. 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.

6.4.4. 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.

6.4.5. Si nuestra investigación muestra que cualquier transacción en disputa 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.

6.5. Disputas de transacciones

6.5.1. 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.

6.5.2. 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 bancarota;

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

6.5.3. Si no puede llegar a un acuerdo con el Comerciante y desea disputar la transacción, y en todos los casos en que desee disputar un débito, debe comunicarse con nuestro Servicio de atención al cliente.

6.5.4. Tenemos derecho a negar su caso de disputa explicando nuestros motivos.

7. Reembolsos

7.1. Si lo solicita, le reembolsaremos en cualquier momento y a la par el Saldo disponible no utilizado.

7.2. Le reembolsaremos su Saldo disponible menos toda comisión aplicable o cualquier otra compensación legal siempre que su solicitud de reembolso 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; y
- (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 solicitar el reembolso de su saldo, menos toda comisión aplicable o cualquier otra compensación legal dentro de los **6 años** posteriores a la fecha de rescisión de nuestro contrato con usted (“período de limitación”).

7.4. Le reembolsaremos su saldo dentro de los **30 días** de la fecha en que se recibió su solicitud de reembolso transfiriendo el importe a su Fuente de financiación.

7.5. Si, después del reembolso de su saldo, se descubre que se han realizado más transacciones o se han realizado comisiones u otras compensaciones legales incurridas utilizando su cuenta de EZW o recibimos una reversión de cualquier transacción de financiación previa, le notificaremos el importe y debe reembolsarnos de inmediato tal importe contra pedido como una deuda que vence de inmediato.

8. Medidas de seguridad

8.1. Mantenga su cuenta segura

8.1.1. 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) o cualquier otro dato que utilice para acceder a su cuenta de EZW (“**Información de seguridad**”).

8.1.2. Necesitará su información de seguridad para usar la funcionalidad de su cuenta de EZW.

8.1.3. 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:

- (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 secreto 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.

8.1.4. Se recomienda cambiar la contraseña periódicamente y usar un software actualizado de escaneo de virus, malware y spyware y protección de firewall para reducir el riesgo de una vulneración de seguridad.

8.1.5. Debe comunicarse con el Servicio de atención al cliente lo antes posible y notificarnos, si:

- (a) cree que hay algún error de funcionamiento de su cuenta de EZW;
- (b) cree que alguien más conoce su información de seguridad.

Una vez que hayamos sido notificados, suspenderemos su cuenta de EZW y suspenderemos nuestro Servicio lo antes posible. Por motivos de seguridad, le pediremos que nos proporcione determinados datos de identificación.

8.1.6. Usted acepta proporcionar la ayuda que nosotros y las autoridades reguladoras correspondientes podamos requerir en relación con la investigación de cualquier acceso no autorizado a su cuenta de EZW e información de seguridad.

8.1.7. 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.

8.2. Protección de su saldo

8.2.1. Aunque no está obligado a mantener un saldo en su cuenta de EZW, si lo tiene, los fondos que representan ese saldo se segregan y agrupan con fondos que representan el saldo de otros clientes en una cuenta que tenemos.

8.2.2. 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.

8.2.3. No existe otro esquema de compensación para cubrir las pérdidas reclamadas en relación con la cuenta de EZW. Esto significa que en caso de que nos declaremos insolventes, sus fondos pueden perder su valor y no poder utilizarse y, como resultado, puede perder su dinero.

9. Suspensión de una cuenta de EZW

9.1. Suspender significa cortar temporalmente nuestro Servicio, lo que conlleva a que no podrá usar su cuenta de EZW.

9.2. Su cuenta de EZW puede suspenderse:

- (a) a solicitud suya, por ej., debido a la 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 uso no autorizado o fraudulento de su cuenta de EZW. En tales casos, le informaremos sobre la suspensión de la cuenta y los motivos de la misma, siempre que sea posible, antes de la suspensión y, a más tardar, inmediatamente después, a menos que proporcionar dicha información comprometa razones de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida 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 cualquier 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 cualquier investigación contra el lavado de dinero 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, incluso ninguna transacción de financiación, en su cuenta de EZW durante un período de seis **(6) meses** consecutivos, consideraremos que esa cuenta está inactiva.

11. Rescisión. Divulgación de cuenta

11.1. Disposiciones generales

11.1.1. Nuestro contrato con usted comienza cuando se registra correctamente para una cuenta de EZW y finaliza cuando su cuenta de EZW se cierra por cualquier motivo.

11.1.2. El contrato continúa vigente después de la rescisión en la medida que necesitemos y durante el tiempo que necesitemos para hacernos cargo del cierre de su cuenta de EZW y cumplir con los Requisitos reglamentarios aplicables.

11.2. Rescisión iniciada por usted

11.2.1. Puede rescindir su contrato con nosotros en cualquier momento iniciando sesión en su cuenta de EZW y siguiendo las instrucciones para el cierre de la cuenta.

11.2.2. La rescisión de su contrato con nosotros será gratuita.

11.2.3. 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 se cierre la cuenta.

11.3. Rescisión iniciada por nosotros

11.3.1. Podemos **rescindir** nuestro contrato con usted:

- (a) proporcionándole un aviso previo de 2 meses;
- (b) en cualquier momento en el que infrinja estos Términos y condiciones;
- (c) a solicitud o pedido de cualquier autoridad gubernamental o reguladora pertinente;
- (d) para cumplir con los Requisitos reglamentarios aplicables.

11.3.2. Si rescindimos nuestro contrato 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 disputado que tengamos.

11.4. Consecuencias de la rescisión

11.4.1. Una vez que se rescinde el contrato:

- (a) puede solicitar y tener derecho a recibir su saldo, menos las comisiones aplicables o cualquier otra compensación legal;

- (b) usted 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 180 días después del cierre de la cuenta para protegernos a nosotros o a un tercero contra las responsabilidades económicas.

12. Limitación de la responsabilidad

12.1. Solo seremos responsables ante usted por pérdidas o daños causados de forma directa y razonablemente previsibles por nuestro incumplimiento de este contrato, y nuestra responsabilidad en estas circunstancias es limitada según lo establecido en los apartados a continuación.

12.2. En la mayor medida permitida por los Requisitos reglamentarios aplicables, nuestra responsabilidad total en virtud de o derivada de su contrato 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 debido a 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.

12.3. No seremos responsables:

- (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 superar 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 usted haya actuado de manera fraudulenta o con negligencia grave;
- (d) de ningún acto u omisión de terceros, entre ellos:
 - si un comerciante se niega a aceptar un pago;
 - por los bienes o servicios que se compran con su cuenta de EZW.

12.4. 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.

13. Comunicación

Datos de contacto

13.1. Nos comunicaremos con usted por cualquier asunto relacionado con el Servicio de EZW utilizando los datos de contacto (correo electrónico, dirección postal o número de teléfono móvil) que nos proporcione.

13.2. El correo electrónico y la dirección postal que nos notifica en su registro para su cuenta también es la dirección a la que le enviaremos cualquier correspondencia.

Podemos comunicarnos con usted sobre su cuenta y el Servicio de EZW de manera electrónica.

Se considerará que recibió una comunicación nuestra, si se entrega de manera electrónica, 24 horas después del momento en que la publicamos en nuestro sitio web o que se la enviamos por correo electrónico.

Se considerará que recibió una comunicación nuestra, si se entrega por correo postal, 3 días hábiles después de que la hayamos enviado.

13.3. El número de teléfono móvil que nos notifica en su registro para su cuenta también es el número al que nosotros y nuestros afiliados podemos comunicarnos con usted mediante llamadas o mensajes de texto mediante marcado automático o pregrabados para:

- (a) atender sus cuentas;
- (b) investigar o prevenir el fraude; o
- (c) cobrar una deuda.

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.

Podemos compartir su número de teléfono móvil con proveedores de servicios con quienes contratamos 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.

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.

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.

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.

13.4. Debe notificarnos de inmediato cualquier cambio en sus datos de contacto (correo electrónico, dirección postal o número de teléfono) utilizando su cuenta de EZW. Es posible que le solicitemos verificar su nueva dirección 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

13.5. Puede comunicarse con nosotros por cualquier asunto relacionado con el Servicio de EZW utilizando la sección “Contáctenos” en el 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, Sofia, 53V Nikola Vaptzarov Blvd. 4th Floor.

14. Quejas

14.1. Si no está satisfecho de alguna manera con su cuenta de EZW o la forma en que se administra, o si tiene alguna otra queja en relación con la cuenta de EZW, infórmenos primero utilizando nuestros datos de contacto para que podamos investigar las circunstancias por usted.

14.2. Nos esforzaremos por resolver cualquier queja que pueda tener de manera rápida y justa y le notificaremos el resultado de nuestra investigación.

14.3. Si no está satisfecho con el resultado, puede presentar la queja ante la Autoridad de Conducta Financiera en el Reino Unido.

14.4. Para las quejas que no pueden resolverse de otra manera, debe someterla a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales ingleses que surjan o estén relacionadas con el contrato o la prestación de nuestro Servicio sin perjuicio de su derecho a iniciar también una acción legal contra nosotros en ese contexto ante los tribunales competentes de Inglaterra y Gales.

15. Comisiones

15.1. El Servicio de EZW que ofrecemos conforme a estos Términos y condiciones incurrirá en comisiones por eventos y transacciones, tal como se establece en nuestro documento de información de Comisiones, que modificaremos periódicamente.

15.2. Podemos cobrarle comisiones por eventos, tales como:

- (a) comisión por financiación;
- (b) comisión por inactividad (cuenta inactiva).

15.3. Podemos cobrarle comisiones por transacciones, como las comisiones por conversión de moneda.

15.4. 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.

15.5. El uso de su cuenta de EZW también puede estar sujeto a otras comisiones, reglas y reglamentaciones aplicables, como las de cualquier banco pertinente. Cuando la transacción implique costos 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.

15.6. La referencia a una moneda (por ej., EUR o USD o GBP) significará ese importe o la moneda equivalente en la que está denominada su cuenta de EZW.

16. Varios

16.1. Declaraciones y garantías

16.1.1. Usted declara y nos garantiza que no está actuando en nombre de, o en beneficio de, otra persona.

16.1.2. 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.

16.2. Datos personales

16.2.1. Somos el controlador de datos 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.

16.2.2. 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.

16.2.3. Podemos utilizar sus datos personales con fines de marketing y con fines de estudio de mercado, de conformidad con la legislación aplicable y nuestra Política de privacidad.

16.2.4. 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 está implícito en nuestra Política de privacidad.

16.3. Integridad del acuerdo

16.3.1. Estos Términos y condiciones y cualquier documento al que se haga referencia en ellos, constituyen el contrato completo entre usted y nosotros y reemplazan cualquier acuerdo, entendimiento o acuerdo previo relacionado con el tema que cubre los Términos y condiciones.

16.3.2. Usted y nosotros reconocemos y aceptamos que al celebrar este contrato ninguno se basa en ningún compromiso, promesa, garantía, declaración o entendimiento (ya sea por escrito o no) de ninguna persona (ya sea parte de este contrato o no) en relación con el tema de este contrato, que no sea el que se establece expresamente en estos Términos y condiciones.

16.4. Cambios en el Acuerdo

16.4.1. La versión actualizada de estos Términos y condiciones siempre estará disponible en www.eZeeWallet.com y recomendamos que los revise nuevamente antes de iniciar cualquier transacción.

16.4.2. Podemos actualizar o modificar estos Términos y condiciones (incluidas las comisiones) en cualquier momento. Cualquier cambio le será comunicado por correo electrónico a su dirección de correo electrónico principal registrada con su cuenta de EZW y publicando un aviso en www.eZeeWallet.com.

16.4.3. A menos que le demos expresamente una fecha de vigencia diferente, los cambios a los Términos y condiciones entrarán en vigencia **dos (2) meses después de** que le hayan sido comunicados, a menos que nos notifique su objeción

a los cambios propuestos antes de que surtan efecto. En este caso, nos reservamos el derecho de finalizar la prestación de nuestro Servicio mediante un aviso de dos (2) meses. Su derecho a cerrar su cuenta de EZW en cualquier momento sin incurrir en cargos adicionales no se ve afectado.

16.4.4. Tomaremos la continuación del uso del Servicio de EZW después del vencimiento del período de notificación como la aceptación de parte suya de los cambios notificados. Si no desea estar sujeto a dichos cambios, debe dejar de usar el Servicio de EZW y rescindir este contrato.

16.4.5. Los cambios a estos Términos y condiciones que no requieren aviso previo y entrarán en vigencia de inmediato, si así se indica en el aviso de cambio, son:

- (a) cambios que hacen que estos Términos y condiciones sean más favorables para usted o que no afectan sus derechos;
- (b) cambios en los límites de gasto de su cuenta de EZW que son necesarios para que podamos cumplir con los requisitos legales; siempre puede verificar sus límites de gasto iniciando sesión en su cuenta de EZW;
- (c) cambios en las comisiones y tasas de cambio de divisas.

16.5. Cesión

16.5.1. No debe ceder, transferir, cobrar, subcontratar ni negociar de ninguna otra manera ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud de lo establecido en estos Términos y condiciones.

16.5.2. Podemos, en cualquier momento, ceder, transferir, cobrar, subcontratar o negociar de cualquier otra manera todos o alguno de nuestros derechos u obligaciones en virtud de lo establecido en estos Términos y condiciones.

16.6. Inexistencia de asociación o representación

Nada de lo dispuesto en estos Términos y condiciones tiene la finalidad u operará para crear una asociación entre usted y nosotros, o para autorizar a usted o a nosotros a actuar como representante de la otra parte, y ninguna de las partes tendrá la autoridad para actuar en nombre de la otra parte o de cualquier manera obligarla a hacerlo (incluidos, entre otros, la declaración o garantía, la suposición de cualquier obligación o responsabilidad y el ejercicio de cualquier derecho o poder).

16.7. Exenciones

16.7.1. Una exención de cualquier derecho en virtud de estos Términos y condiciones solo es efectiva si es por escrito y se aplica solo a la parte a la que se dirige la exención y a las circunstancias por las cuales se otorga.

16.7.2. Si no actuamos con respecto a una infracción suya o de terceros, no renunciamos a nuestro derecho a actuar con respecto a infracciones posteriores o similares.

16.7.3. A menos que se especifique lo contrario, los derechos derivados de estos Términos y condiciones son acumulativos y no excluyen los derechos previstos por la ley.

16.8. Derecho aplicable

Estos Términos y condiciones y cualquier disputa o reclamación que surja de o en relación con estos o su tema o formación (incluidas las disputas o reclamaciones no contractuales) se rigen e interpretan de acuerdo con las leyes de Inglaterra y Gales.

16.9. Información legal

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 Essell, 29 Howard Street, North Shields, Tyne y Wear, NE30 1AR, Londres, Reino Unido.

emerchantpay Ltd. está debidamente autorizada y regulada por la Autoridad de Conducta Financiera según lo dispuesto en las Regulaciones de Dinero Electrónico 2011 (Reg. N.º 900778) para la emisión de dinero electrónico y para proporcionar servicios de pago.

16.10. Definiciones e interpretación

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

Saldo disponible	Representa el importe de dinero electrónico disponible en su cuenta de EZW que puede usar para pagos, sujeto a los términos de estos Términos y condiciones.
Esquema de tarjeta	Cada uno de los sistemas de pago con tarjeta: VISA o MasterCard.
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 una de las partes en virtud de lo estipulado en el Acuerdo (eZeeWallet y el Consumidor) puede denominarse individualmente "Parte".
Tarjeta de pago	Tarjeta de crédito o débito.
PSP o proveedor de servicios de pago	Todo proveedor de servicios que permita pagos.
Requisitos reglamentarios	Toda ley, estatuto, reglamento, orden, juicio, decisión, recomendación, norma, política o directriz aprobada o emitida por el parlamento, el gobierno o cualquier tribunal competente;
Información de seguridad	Tal como se define en el apartado 8.1. de los Términos y condiciones de eZeeWallet; significa todas las credenciales, identificaciones (nombre de usuario), contraseñas o cualquier otro dato que use para acceder a su cuenta;
Servicio, nuestro Servicio, Servicio de EZW	Emisión de dinero electrónico y prestación de servicios estrechamente relacionados con la emisión de dinero electrónico que le permite realizar pagos y recibir pagos de terceros.
Estándares	Hace referencia a todas las reglas, regulaciones y pautas operativas aplicables emitidas por los Esquemas de tarjeta que se actualizan periódicamente.
Transacción	Significa, según lo permita el contexto: depósitos, recibos, pagos o reembolsos (retiros).

Nosotros/as, Nos, Nuestro/os/a/as | Empresa que le brinda el Servicio según lo definido en el apartado 16.9 de los Términos y condiciones de eZeeWallet.

16.10.2. Los encabezados son solo para conveniencia y no afectarán la interpretación de la esencia de los Términos y condiciones.

16.10.3. Algunos términos en mayúscula tienen definiciones específicas, según lo dispuesto en el apartado 16.10.1. o de cualquier otra manera, en el texto de estos Términos y condiciones.

16.10.4. A menos que se manifieste lo contrario, las palabras en singular incluyen el plural y viceversa; las palabras que importan el género masculino incluyen el femenino y el neutro y viceversa.

16.10.5. Toda frase introducida por el término “incluido/os/a/as”, “entre ellos/as”, “etc.” o cualquier expresión similar se interpretará solo como ilustrativa y no limitará el sentido de las palabras que les preceden.