

**I.- CONDICIONES GENERALES****1.1- Objeto**

El presente Contrato regula los términos y condiciones en los que Paytpv On Line Entidad de Pago S.L. (en adelante "Paytpv Entidad de Pago" o "Entidad de Pago") pone a disposición del comercio contratante (en adelante el "Comercio", el "Cliente", o el "Titular") el servicio de pasarela de pagos y/o el servicio de pago de adquisición de tarjetas consignadas bajo las banderas o marcas que soporten los "Sistemas de Tarjetas de Pago", a los que se encuentre vinculada Paytpv On Line Entidad de Pago S.L. (en adelante "Paytpv Entidad de Pago" o "la Entidad de Pago") directamente o a través del número de comercio de su entidad bancaria y, especialmente, establecer los términos y condiciones en los que Paytpv Entidad de Pago:

- Presta el servicio de adquisición de tarjetas como medio de pago al Comercio: (a) procesando las operaciones de pago de los clientes del Comercio, destinadas a la adquisición de bienes y/o servicios iniciadas con tarjetas a través del Terminal Punto de Venta (en lo sucesivo, "TPV") o del TPV Virtual que el Comercio tenga en servicio y (b) abonando su importe en la cuenta bancaria asociada, designada por el Comercio, tras descontar la comisión o precio del servicio indicado en las condiciones particulares, siempre y cuando la operación haya sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y se hayan cumplido por parte del Comercio las obligaciones que este Contrato le impone.
- Presta sus soluciones de pasarela de pago certificada PCI DSS nivel I para la integración de soluciones de cobro y custodia de datos de tarjeta, con el entorno de seguridad exigido por las marcas de tarjetas (Visa, Mastercard, American Express, JCB y Discover). Paytpv Entidad de Pago integrará en su plataforma de pagos el/los TPV de las diferentes entidades bancarias que presten su servicio de adquirencia al Comercio para lo cual este último proporcionará a Paytpv Entidad de Pago los datos de conexión proporcionados por sus entidades adquirentes.

El Comercio puede optar por contratar uno de los dos servicios especificados en el párrafo anterior o por contratar ambos conjuntamente, tal y como aparece reflejado en las Condiciones Particulares que son parte integrante del presente Contrato Marco de Afiliación de Comercios y/o Adquirencia, y que le serán de aplicación.

Completan el contenido del presente Contrato Marco de Afiliación de Comercios y/o Adquirencia (el "Contrato") que Paytpv Entidad de Pago tiene público en su web en la dirección <https://www.paycomet.com/es/contrato-afiliacion> las normas e instrucciones que Paytpv Entidad de Pago establezca, imparta o a las que se remita relativas a la seguridad de los datos de las tarjetas y de las operaciones de pago procesadas y sus sucesivas modificaciones, así como las relativas a las instrucciones técnicas sobre el funcionamiento de los equipamientos necesarios para aceptar el pago con tarjetas y sus sucesivas modificaciones, (en adelante las "Normas de Seguridad y Operativas"), a cuyo cumplimiento se obliga el Comercio. En particular, son consideradas como "Normas de Seguridad y Operativas" las siguientes normas: las Normas de Seguridad de la Industria de Tarjetas de Pago (en lo sucesivo las "Normas de la Industria de Tarjetas de Pago") promulgadas por el Payment Card Industry (PCI) Security Standards Council (incluyendo, a título meramente enunciativo y no limitativo, la Norma de Seguridad de Datos para las Aplicaciones de Pago); los reglamentos operativos y de seguridad establecidos por los Sistemas de Pago y sus sucesivas modificaciones (en lo sucesivo, los "Reglamentos de Sistemas de Pago"), incluyendo los reglamentos de Visa y MasterCard. Dichos Reglamentos de Sistemas de Pago se encuentran en las páginas Web: [es.pcisecuritystandards.org](http://es.pcisecuritystandards.org), [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com), [www.visainternational.com](http://www.visainternational.com) y [www.mastercardintl.com](http://www.mastercardintl.com) respectivamente, y las páginas Web que en un futuro las sustituyan.

Las Normas de la Industria de Tarjetas de Pago se encuentran en: [es.pcisecuritystandards.org](http://es.pcisecuritystandards.org), y las páginas Web que en un futuro las sustituyan.

El Comercio reconoce expresamente haber accedido a los anteriores links y páginas webs y haber leído con carácter previo a la firma de este Contrato los Reglamentos de Sistemas y las Normas de la Industria de Tarjetas de Pago, los cuales acepta como vinculantes y parte integrante del Contrato a todos los efectos. Asimismo, el Comercio consiente que el contenido de los Reglamentos de Sistemas de Pago y las Normas de la Industria de Tarjetas de Pago vaya siendo modificado a medida que aquellos se actualicen en los links y páginas webs arriba referidos que el Comercio se compromete a verificar de forma periódica.

**1.2.- Obligaciones del Comercio**

El Comercio se obliga a:

- a) Abstenerse de utilizar los servicios de pasarela de pagos y/o adquisición de pagos con tarjeta ofrecidos por Paytpv Entidad de Pago para realizar operaciones que no tengan carácter comercial o que teniéndolo no estén comprendidas dentro de su actividad o giro habitual declarado en las condiciones particulares. En particular, queda prohibido el uso del servicio por cuenta de terceros o para el procesamiento de operaciones relacionadas con bienes y servicios suministrados por terceros, salvo que ésta sea la actividad declarada por el Comercio en las condiciones particulares o por escrito a Paytpv Entidad de Pago.
- b) Cumplir en cada momento, con la normativa legal aplicable a la comercialización de sus productos y/o servicios, incluidos los códigos especificados en las condiciones particulares de conducta a los que esté adherido, disponiendo de todas las autorizaciones administrativas que sean necesarias para ejercer su actividad y adoptar las medidas técnicas y organizativas que por exigencias normativas o razones prudenciales sean adecuadas para garantizar dicho cumplimiento de forma razonable y continuada. En particular, el Comercio deberá observar de forma rigurosa toda la normativa de protección de los consumidores y usuarios y de publicidad.
- c) Abstenerse de ofrecer productos y servicios que no reúnan todos los requisitos exigibles por la normativa legal o cuyo comercio sea ilícito. No procesar operaciones ni presentar facturaciones a Paytpv Entidad de Pago que sean ilícitas. Abstenerse de distribuir contenidos o artículos que: 1) puedan incitar a la violencia o discriminación por cualquier causa 2) atenten contra los derechos de la infancia o perjudiquen el normal desarrollo de la personalidad de los niños 3) consistan en actividades de juego tales como casinos, bingos, etc., a través de Internet 4) sean de temática sexual explícita o 5) perjudiquen el buen nombre o la reputación de Paytpv Entidad de Pago.
- d) Garantizar que sus empleados, apoderados y demás personas autorizadas conocen el contenido del presente Contrato y cumplen con las obligaciones que para el Comercio se derivan del mismo, en particular con las normas que rigen el funcionamiento de los Sistemas de Pago, asumiendo toda la responsabilidad por las acciones u omisiones de dichas personas sin limitación alguna.
- e) Comunicar a Paytpv Entidad de Pago las operaciones propuestas o realizadas que presenten indicios de ser anómalas, comunicación que hará por el medio más rápido tan pronto como detecte esos indicios, de forma que se pueda evitar la realización o reiteración de operaciones irregulares.
- f) No procesar operaciones ni presentar facturaciones a Paytpv Entidad de Pago que no respondan a la venta real de un bien o prestación efectiva de algún servicio, quedándole prohibido el uso de los sistemas de pago que se ponen a su disposición para realizar operaciones destinadas a autofinanciarse.
- g) Cumplir estrictamente los procedimientos operativos correspondientes al equipamiento que tenga instalado o se le facilite.
- h) No almacenar en ningún soporte la información completa de la banda magnética de la tarjeta ni los códigos o datos de autenticación que consten en la misma. Igualmente no se podrá almacenar el número completo de la tarjeta. A estos efectos, el Comercio únicamente estará autorizado a almacenar el número de la tarjeta de forma incompleta que no permita su identificación, el nombre del titular de la tarjeta, y la fecha de caducidad de la misma. El Comercio deberá asegurarse de que cualquier dato de una tarjeta que el Comercio o un tercero en su nombre esté autorizado a almacenar o procesar se conserva de forma segura con arreglo a las Normas de Seguridad y Operativas en cada momento. Sin ánimo de limitar la generalidad de lo anterior, el Comercio se compromete a utilizar la información recabada de un titular de tarjeta con ocasión de la realización de una operación con tarjeta exclusivamente a efectos de procesar una operación con dicho titular o intentar volver a presentar una retrocesión en relación con tal operación.
- i) Destruir o borrar los soportes o documentación que contenga datos de transacciones con información del titular de la tarjeta una vez hayan transcurrido los plazos legales durante los cuales hayan de ser conservados éstos obligatoriamente. En el caso de que la conservación o almacenamiento de datos se realice por un tercer prestador de servicios contratado por el Comercio, se le trasladará contractualmente esta obligación.

- j) Atender y resolver cualquier queja o reclamación relacionada con la venta y/o la prestación de bienes y servicios cuyo pago se haya realizado mediante tarjeta al amparo del presente Contrato, no involucrando a Paytpv Entidad de Pago en su resolución y asumiendo directamente ante el reclamante todas las responsabilidades que, en su caso, correspondan por la comercialización de dichos bienes y servicios.
- k) No realizar operaciones de venta, presentadas al amparo de este Contrato por medios a distancia o no presenciales, a menos que el Comercio esté expresamente autorizado por escrito por Paytpv Entidad de Pago para realizar dichas ventas.
- l) Mantener indemne a Paytpv Entidad de Pago ante cualquier reclamación de titulares de tarjetas, Sistemas de Pago, entidades emisoras o de terceros, por daños y perjuicios relacionados con el procesamiento de operaciones de pago al amparo del presente contrato.
- m) Cumplir las obligaciones del Comercio derivadas de este Contrato con arreglo a la ley aplicable.
- n) Presentar operaciones de compra con tarjeta a Paytpv Entidad de Pago para su liquidación de acuerdo con este Contrato sólo desde el país del Comercio indicado en las condiciones particulares.
- ñ) Garantizar, en todo caso, la confidencialidad y la seguridad de los datos de las tarjetas que intervienen en las operaciones de pago procesadas al amparo del presente Contrato. A título enunciativo y no limitativo, el Comercio se compromete a cumplir con todas las leyes, normas y reglamentos aplicables en materia de truncamiento u ocultamiento de datos de los titulares de tarjetas y de fechas de caducidad en resguardos de operaciones de operaciones procesadas en los locales del Comercio.
- o) El comercio deberá permitir al comprador titular de la tarjeta, elegir con qué Esquema de pagos desea realizar el pago en caso de tarjetas co-badged (tarjetas con marcas compartidas). En el supuesto de que una o más tipologías de tarjetas no sean aceptadas por el Comercio, éste deberá informar de forma clara e inequívoca a los compradores de qué tipología de tarjetas son aceptadas y cuáles no. Esta información debe estar claramente visible en la entrada del Comercio y en la caja y en su caso, en la página web del Comercio.
- p) Se exigirá al Comercio respecto al contenido de sus páginas web, que contengan la siguiente información de forma clara, concreta y concisa:
- El nombre del Comercio o nombre comercial, el nombre de la empresa o persona propietaria, su domicilio social y país, así como cualquier otra información que permita identificar claramente el propietario en el apartado de "Aviso legal" o equivalente de la página web principal. En todo caso, los datos del titular de la web tendrán que coincidir con los datos del titular de este contrato, es decir, del Comercio.
  - Las características de los productos y servicios.
  - Los precios y tipos de moneda de los productos y servicios.
  - En el caso de pagos periódicos o recurrentes, deberá informarse con la máxima claridad el importe, la periodicidad y la duración de los mismos, así como el procedimiento para rescindir la suscripción o los pagos contratados.
  - La política de anulación de compras y de devolución de productos. El titular de la tarjeta deberá de aceptar la política de anulación y devolución antes de completar la compra.
  - La política de envío de mercancías y la fecha de entrega. El Comercio debe de poder facilitar información sobre el estado del envío de la mercancía a petición del titular de la tarjeta.
  - Los datos del servicio de atención al cliente y la manera de acceder al mismo.
  - La política de privacidad y protección de datos personales de acuerdo con la legislación vigente.

### 1.3- Modificación de las condiciones del Contrato

Paytpv Entidad de Pago se reserva el derecho a instar la modificación de las condiciones por las que se rige este Contrato así como las comisiones inherentes al mismo, o de establecer en su caso nuevas comisiones.

Si Paytpv Entidad de Pago instara la modificación de comisiones o gastos repercutibles y fuera desfavorable para el Comercio, comunicará a éste dicha modificación por correo postal o por medios electrónicos, con al menos 15 días de antelación a la fecha de la aplicación de la correspondiente modificación. En caso de que el comercio tuviera la condición de microempresa, Paytpv Entidad de Pago deberá comunicar cualquier modificación en las condiciones por las que se rige este Contrato con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta.

Transcurridos dichos plazos sin oposición del Comercio, se aplicará la modificación. Si el Comercio se opone a las modificaciones, podrá resolver este Contrato sin coste alguno antes de la fecha en la que las modificaciones vayan a surtir efecto. Si la modificación decidida fuera claramente beneficiosa para el Comercio, podrá ser aplicada de inmediato.

En el caso de que el comercio tenga la consideración de microempresa y en relación con la regulación de la prestación del servicio de adquirencia, Paytpv Entidad de Pago deberá proponer cualquier modificación del contrato de manera clara, individualizada, sin acumularla a otra información o a publicidad, en papel u otro soporte duradero, con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta. El Comercio podrá aceptar o rechazar las modificaciones del contrato antes de la fecha propuesta para su entrada en vigor por el mismo medio que le sean notificadas.

No obstante, Paytpv Entidad de Pago podrá aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para el Comercio.

Ambas partes están de acuerdo en que cabrá considerar que el Comercio ha aceptado la modificación de las condiciones de que se trate en caso de no comunicar a Paytpv Entidad de Pago su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor. En tal supuesto, el Comercio tendrá el derecho a resolver el contrato sin coste alguno y con efecto a partir de cualquier momento anterior a la fecha en que se habría aplicado la modificación.

### 1.4- Duración y finalización

**1.4.1- Duración del contrato.** La duración de este contrato será de un año natural desde su firma y será prorrogado de forma tácita por periodos anuales en ausencia de comunicación escrita en contrario por cualquiera de las partes intervinientes dirigido a la otra con una antelación mínima de dos (2) meses anteriores a su vencimiento inicial o a cualquiera de sus prórrogas. En caso de que el comercio tuviera la condición de microempresa, podrá resolver este contrato en cualquier momento, sin necesidad de preaviso alguno, debiendo Paytpv proceder al cumplimiento de la orden de resolución de este contrato antes de transcurridas 24 horas desde la recepción de la solicitud de resolución.

Si el local del Comercio fuera vendido, alquilado o traspasado, deberá avisar a la Entidad de Pago con antelación suficiente, dándose por finalizado el contrato, sin perjuicio de que la Entidad de Pago acepte continuar con el servicio con el nuevo propietario, firmando el acuerdo correspondiente a tales efectos. Los casos anteriores de finalización del contrato no dan a derecho a indemnización para ninguna de las partes.

**1.4.2- Resolución por incumplimiento.** La Entidad de Pago podrá dar por finalizado este contrato con carácter inmediato y sin obligación de indemnizar al Comercio en caso de incumplimiento de las obligaciones del Comercio. La Entidad de pago podrá también resolverlo con efecto inmediato y sin obligación de indemnizar al Comercio, si descubre que se ha producido una operación anómala a través del Comercio, sin perjuicio de poder aceptar la continuación del contrato si no hubiera existido negligencia por parte del Comercio. Podrá resolverse también con carácter inmediato si la entidad que gestiona los sistemas de pago decide excluir al Comercio o solicita a la Entidad de pago que resuelva el contrato de acuerdo con el reglamento interno y/o recomendaciones de seguridad que el Comercio acepta cumplir o si se hubiera producido un cambio material en la facturación media según se prevé en los supuestos de la condición 2.9.a) o, en su caso, la Entidad de Pago considere que mantiene dudas sobre la continuidad de este contrato.

El Comercio podrá resolver el contrato en caso de incumplimiento de obligaciones por la Entidad de Pago establecidas en el mismo. A estos efectos, el Comercio comunicará por escrito la existencia de ese incumplimiento y la Entidad de Pago tendrá un plazo de treinta (30) días desde la recepción de esa comunicación para remediar dicho incumplimiento. Si la Entidad de pago no cumpliera este plazo, el contrato se resolverá de forma automática.

La Entidad de Pago podrá dar por finalizado este contrato con carácter inmediato en caso de demostrarse la no cooperación ante incidentes mayores de seguridad.

La decisión de resolver el contrato por cualquiera de las partes se entiende en cualquier caso sin perjuicio del derecho a reclamar una compensación por la pérdida y daños causados.

1.4.3.- Efectos de la resolución. La resolución del contrato no exonerará a las partes de cumplir las obligaciones pendientes contraídas con anterioridad, y el Comercio será responsable del buen fin de las operaciones procesadas antes de la resolución, incluida, con carácter no limitativo, cualquier obligación del Comercio respecto a las devoluciones u otras cantidades debidas en virtud de este contrato (incluso si tales devoluciones o importes se produjeran después de la resolución del contrato). El Comercio pagará a la Entidad de Pago todas las cantidades debidas por éste según lo previsto en este contrato. En el caso de contratar el servicio de adquirencia, el saldo que corresponda al Comercio depositado en la "cuenta de Fianzas" referida en la condición general 2.9, deberá permanecer disponible para el adeudo de dichos importes durante al menos quince (15) meses después de que se hubiera procesado la última operación y permaneciera vigente un adeudo directo procesado durante ese período.

Resuelto el contrato, el Comercio deberá devolver el equipo y materiales suministrados por la Entidad de pago a cargo de aquél. Si se incumpliera esta obligación, se producirá un cargo al Comercio por el equipo y materiales. El Comercio retirará todos los distintivos publicitarios relativos al sistema y devolverá a la Entidad de Pago todo el material y documentación que este le hubiera facilitado al efecto.

### 1.5- Información del Comercio

El Comercio deberá facilitar a Paytpv Entidad de Pago la información y documentación que ésta le requiera en cada momento, relativa a la regularidad de las operaciones de pago procesadas y de su situación contable, económica y financiera. El Comercio deberá notificar por escrito a Paytpv Entidad de Pago sesenta (60) días antes, de cualquier cambio de actividad del Comercio descrita en las condiciones particulares.

Si así se le solicita, el Comercio deberá facilitar a Paytpv Entidad de Pago los estados financieros, planes de negocio, cuentas auditadas, cuentas de gestión, facturas de compra y venta, autorizaciones administrativas preceptivas, información y justificación documental sobre las medidas adoptadas, en su caso, para asegurar el cumplimiento de la normativa que regula la comercialización de sus productos y servicios y demás información y documentación sobre el Comercio, sus propietarios, sus mandantes, sus socios, sus titulares o sus asociadas, que Paytpv Entidad de Pago oportunamente pueda solicitar para evaluar la situación financiera del Comercio y la adecuación de su actividad a la normativa que regula la comercialización de sus productos y servicios. Paytpv Entidad de Pago podrá ponerse oportunamente en contacto con el Comercio para efectuar una revisión de sus dispositivos de procesamiento de tarjetas y de los riesgos inherentes a los mismos. El Comercio cooperará con Paytpv Entidad de Pago o con sus trabajadores y contratistas en el marco de dicha revisión. Paytpv Entidad de Pago o sus representantes debidamente autorizados podrán examinar los libros y registros del Comercio, incluidos los registros de todas las operaciones objeto de este Contrato y que acrediten que el Comercio cumple lo dispuesto en este Contrato, incluidas las Normas de Seguridad Operativas, en los Reglamentos de Sistemas de Pago.

Adicionalmente, el Comercio facilitará cuanta información y documentación le requiera Paytpv Entidad de Pago sobre las medidas de seguridad informáticas que el Comercio tenga implantadas para garantizar su cumplimiento con las "Normas de Seguridad y Operativas", Reglamentos de Sistemas de Pagos, y las Normas de la Industria de Tarjetas, así como con las instrucciones que, en su caso, reciba de Paytpv Entidad de Pago y el Comercio permitirá a Paytpv Entidad de Pago auditar sus sistemas y procedimientos con la finalidad de verificar su cumplimiento con dichas normas.

### 1.6- Datos del Comercio (personales o no) y grabaciones

#### 1.6.1. Responsable y finalidad del tratamiento

El Comercio debe facilitar a Paytpv Entidad de Pago, datos que respondan únicamente a su actividad profesional y no privada (salvo que las leyes aplicables le exijan expresamente otra cosa). Los datos (personales o no) del Comercio (y, en su caso, de sus representantes u otras personas que actúen en su nombre o representación) y/o aquellos datos que se recaben en el marco de las cláusulas 1.5 y/o 3.10.1, serán tratados e incorporados en ficheros de Paytpv Entidad de Pago para:

A. La ejecución, cumplimiento y control del presente Contrato, la prevención del fraude y el cumplimiento de obligaciones legales, lo que incluye, entre otros: (a) consultar los datos (personales o no) del Comercio relevantes para enjuiciar la solvencia o evaluar los riesgos asociados a la contratación a ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, incluyendo entidades establecidas en países que no son miembros de la UE(\*) así como comunicar a cualesquiera de estas entidades datos relativos al (in)cumplimiento de sus obligaciones dinerarias; (b) comunicar todos los datos (personales o no) objeto de tratamiento a sistemas de compensación y liquidación de transacciones o servicios de comunicaciones financieras así como proveedores de servicios/sistemas de pago, en todos los casos, incluyendo entidades establecidas en países que no son miembros de la UE(\*); y (c) utilizar prestadores de servicios de apoyo (p. ej., de negocio o de tecnologías de la información) tanto dentro como fuera de la UE(\*).

(\*) Con carácter general, sólo los miembros de la UE comparten niveles equiparables de protección de datos personales.

B. Si así lo autorizara el Comercio a Paytpv Entidad de Pago en las condiciones particulares o, en su caso, por cualesquiera otros medios en cualquier momento, Paytpv Entidad de Pago podrá remitir al Comercio publicidad (personalizada o no) (por cualesquiera medios -incluidos los electrónicos-) sobre productos y servicios -propios o de terceros- de los sectores financieros, servicios de tecnologías de la información, servicios o productos relativos a medios de aceptación de pago, servicios de comunicaciones electrónicas, servicios de desarrollo de tiendas virtuales, páginas web y aplicaciones web y para móviles, de redes sociales, y cualesquiera que Paytpv Entidad de Pago considere puedan ser de interés para el Comercio.

El titular de los datos personales deberá dirigir sus solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición (por ejemplo, para modificar las opciones de publicidad) a Paytpv Entidad de Pago, Responsable de Seguridad de Paytpv Entidad de Pago, a la dirección indicada en la condición general núm. 3.1- "Datos del prestador del servicio", acreditando su identidad.

El Comercio se obliga a, (i) con carácter previo a la comunicación de datos de terceros en el marco de las cláusulas 1.5 y/o 3.10.1, informar a Paytpv Entidad de Pago del contenido de esta cláusula y solicitar su consentimiento sin que Paytpv Entidad de Pago deba realizar ninguna actuación adicional frente a tal persona; y (ii) mantener actualizados sus datos y los de estos terceros, notificando cualquier variación de los mismos a Paytpv Entidad de Pago.

#### 1.6.2 Grabaciones

El Comercio autoriza expresamente a Paytpv Entidad de Pago a grabar cualesquiera actuaciones relativas a este Contrato que tengan lugar electrónica o telefónicamente (o cualquier otro canal a distancia que se habilite para ello) por el Comercio como medio de prueba así como a efectos de control de calidad del servicio.

### 1.7- Medios probatorios

Se aceptan como medios de prueba, válidos y eficaces, para dirimir las cuestiones o las diferencias que se produzcan entre las partes, judicial o extrajudicialmente, los soportes mecanizados, informáticos o no, generados con motivo de la operativa.

### 1.8- Domicilio y comunicaciones

Se entiende como domicilio único del titular, a todos los efectos, el que figura en las condiciones particulares. En caso de cambio de domicilio, el Comercio deberá notificarlo de manera fehaciente a Paytpv Entidad de Pago, de forma inmediata.

Paytpv Entidad de Pago podrá poner a disposición del Comercio las comunicaciones relacionadas con el presente Contrato a través de la dirección de correo electrónico facilitada por el Comercio con esta finalidad. Dichas comunicaciones se considerarán recibidas desde dicha puesta a disposición, entendiéndose así como el domicilio de comunicaciones en lugar del indicado en el párrafo anterior. Si bien, en caso de resolución contractual o requerimiento de pago, Paytpv Entidad de Pago podrá asimismo remitir las oportunas comunicaciones en el domicilio postal informado por el Comercio.

En cualquier momento, el Comercio podrá cambiar dicha modalidad de comunicación por la recepción de las comunicaciones por correo postal, en cuyo caso serán de su cargo los gastos derivados de dichas comunicaciones.

### 1.9- Jurisdicción y Ley aplicable

El presente Contrato se regirá e interpretará de acuerdo con el Derecho español, con independencia del territorio donde puedan tener lugar las transacciones que efectúe el Comercio. Para el ejercicio de cuantas acciones, excepciones e incidencias puedan corresponder a las partes por razón de este Contrato o por las Leyes que les sean aplicadas, tanto sustantivas como de procedimiento, los intervinientes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales del Reino de España que resulten competentes, con renuncia a su propio fuero si fuere otro.

### **1.10- Responsabilidad del Comercio**

El Comercio resarcirá, indemnizará y mantendrá a Paytpv Entidad de Pago indemne de cualquier responsabilidad, reclamación o daños y perjuicios (incluyendo a título meramente enunciativo, pero no limitativo, de cualquiera gastos y costes legales, procesales, intereses, sanciones y penalizaciones) que él, un tercero, o su proveedor de servicios tecnológicos puedan ocasionar a Paytpv Entidad de Pago, los titulares de las tarjetas, y/o los Sistemas de Pago, y que deriven del procesamiento de operaciones de pago con tarjeta al amparo del presente Contrato, siempre que el daño o perjuicio no se haya causado de forma exclusiva por una actuación negligente directamente atribuible a Paytpv Entidad de Pago.

En particular el Comercio será responsable y en consecuencia, mantendrá a Paytpv Entidad de Pago indemne de cualquier responsabilidad en ese sentido: cuando la confidencialidad y seguridad de los datos de las tarjetas quede comprometida, ya sea por los actos u omisiones del Comercio o de su proveedor de servicios tecnológicos, ya sea por hechos de terceros, incluso si éstos últimos fueren imprevisibles o que previstos, sean inevitables; o cuando el daño y perjuicio se derive de un incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones derivadas del presente Contrato, incluyendo las Normas de Seguridad operativas e instrucciones a las que se refiere la condición general núm. 1.1"objeto".

La responsabilidad en la que incurra el Comercio con arreglo a lo establecido anteriormente alcanzará, en todo caso, a la totalidad de las indemnizaciones, penalizaciones y demás gastos a cuyo pago esté obligada Paytpv Entidad de Pago en virtud de los acuerdos que ésta mantenga con los Sistemas de Pago, siempre que éstas traigan causa de operaciones de pago procesadas al amparo del Contrato, incluyendo los gastos que se deriven de la contratación de un perito cuando sea necesario para delimitar la responsabilidad por el incumplimiento de las Normas de Seguridad y Operativas anteriormente indicadas.

### **1.11- Limitación de responsabilidad**

Paytpv Entidad de Pago no responderá de la imposibilidad de cumplir con sus obligaciones derivadas de este Contrato cuando ello se deba (de forma directa o indirecta) a circunstancias anormales o más allá de su control razonable cuyas consecuencias habrían sido inevitables a pesar de aplicar todos los esfuerzos razonables desde el punto de vista comercial. Entre esas causas o condiciones cabe citar, a título meramente enunciativo y no limitativo, controversias laborales, fallos de sistemas, de software o de conexiones de telecomunicaciones, fuerza mayor, caso fortuito, actos del Gobierno tanto con arreglo al derecho administrativo como al derecho civil, incendios, inundaciones, epidemias, cuarentenas, huelgas, falta de personal o materiales, embargo de fletes, condiciones climatológicas anormalmente adversas, fallos eléctricos, retrasos inevitables, errores o fallos en sistemas de terceros u otras causas similares más allá del control de dicha parte.

La responsabilidad de Paytpv Entidad de Pago por cualquier pérdida relacionada o derivada de cualquier modo del Contrato, incluyendo, a título meramente enunciativo y no limitativo, los daños resultantes de cualquier funcionamiento inadecuado de los equipos o falta de operatividad de los mismos, la falta de disponibilidad o mal funcionamiento de los servicios o daños a la propiedad, se limita, en total, a los daños efectivos directos y generales en efectivo por un importe que no excederá del importe la comisión media abonada por el Comercio durante un (1) mes (excluidas las comisiones interbancarias, liquidaciones y demás cargos o costes que un Sistema de Pago o un tercero exige en relación con el procesamiento de pagos por parte del Comercio) por los servicios prestados durante los doce (12) meses anteriores o cualquier período más breve que hubiera transcurrido desde la fecha de entrada en vigor de este Contrato. El Comercio no responderá bajo ninguna circunstancias por daños especiales o indirectos, pérdida de negocio, de fondo de comercio o lucro cesante, directo o indirecto, o pérdida de intereses derivados o relacionados con este Contrato.

### **1.12- Cláusulas Misceláneas**

1.12.1. El Comercio declara conocer que parte de los servicios que Paytpv Entidad de Pago presta en virtud de este Contrato pueden ser prestados por terceros.

1.12.2. El Comercio no podrá ceder este Contrato sin el consentimiento previo por escrito de Paytpv Entidad de Pago.

Paytpv Entidad de Pago podrá ceder su posición contractual bajo el presente Contrato sin el consentimiento del Comercio. No obstante, la cesión se comunicará por escrito al Comercio posteriormente dentro de un periodo razonable.

1.12.3. Este Contrato reemplaza cualquier otro contrato previo, previo entendimiento, comunicación o acuerdo oral o escrito entre el Comercio por una parte y Paytpv Entidad de Pago, por la otra parte.

## **II.- CONDICIONES GENERALES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO DE ADQUISICION DE TARJETAS COMO MEDIO DE PAGO.**

Las presentes condiciones generales regulan los términos y condiciones en los que Paytpv Entidad de Pago prestará al Comercio el servicio de pago de adquisición de tarjetas consignadas bajo las banderas o marcas que soporten los "sistemas de tarjetas de pago" a los que se encuentre vinculada Paytpv Entidad de Pago directamente o a través del número de comercio de su entidad bancaria, estableciendo los términos y condiciones en los que Paytpv Entidad de Pago prestará dicho servicio de "adquirencia": (a) procesando las operaciones de pago de los clientes del Comercio, destinadas a la adquisición de bienes y/o servicios iniciadas con tarjetas a través del Terminal Punto de Venta (en lo sucesivo, "TPV") o del TPV Virtual que el Comercio tenga en servicio y (b) abonando su importe en la cuenta bancaria asociada, designada por el Comercio, tras descontar la comisión o precio del servicio indicado en las condiciones particulares ("Tasa de descuento"), siempre y cuando la operación haya sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y se hayan cumplido por parte del Comercio las obligaciones que este Contrato le impone.

### **2.1- Equipamiento y suministros**

2.1.1. El Comercio únicamente podrá utilizar una aplicación de pago que cumpla los requisitos establecidos en las Normas de Seguridad de Datos para las Aplicaciones de Pago (PA DSS) y sus sucesivas modificaciones promulgadas por el Payment Card Industry (PCI Security Standards Council).

2.1.2. En caso de que el Comercio no disponga de los elementos de equipamiento necesarios para poder aceptar el pago con tarjetas, éstos podrían ser facilitados por Paytpv Entidad de Pago, la cual decidirá el tipo de equipamiento a facilitar, en concepto de cesión de uso. En el caso de que Paytpv Entidad de Pago facilite el equipamiento se aplicarán las siguientes condiciones:

a) El Comercio no podrá ceder el equipamiento a terceros, ni ubicarlo en un domicilio diferente a aquél en que le sea entregado por Paytpv Entidad de Pago.

b) Paytpv Entidad de Pago se reserva el derecho de repercutir total o parcialmente tanto los gastos de utilización del terminal punto de venta (línea telefónica, etc.), como los de mantenimiento, conservación o reparación, en caso de que el aparato haya sido cedido al Comercio, en los términos fijados en las condiciones particulares del Contrato.

c) Si el Comercio no cuidara de la conservación, mantenimiento y uso adecuado del equipo cedido, Paytpv Entidad de Pago podría exigir el pago de los desperfectos y su devolución inmediata, y podría incluso retirarlo.

d) No se podrá modificar, alterar o sustituir ningún elemento del equipamiento, incluyendo el software instalado en el mismo.

e) El Comercio se obliga a no manipular y no dejar manipular el terminal ni sus memorias internas a otro personal que no sea directamente autorizado por Paytpv Entidad de Pago.

f) Junto con el equipamiento, el Comercio deberá cumplir con el Manual de instrucciones, constituyendo su inobservancia un defecto de procedimiento según lo establecido en este Contrato.

2.1.3. En relación con todos los Dispositivos de Entrada PIN (DEP), el Comercio deberá (i) registrar todas las existencias y números de serie de cada uno de sus DEP; (ii) registrar la localización de cada uno de sus DEP; (iii) asegurarse de que el Comercio y, en su caso, sus representantes, efectúan una identificación electrónica y física básica y la autenticación de cada uno de los DEP del Comercio; y (iv) asegurarse de cumplir todas las directrices y/o requisitos pertinentes estipulados en las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de las Tarjetas de Pago (PCI DSS) y sus sucesivas modificaciones promulgadas por el Payment Card Industry (PCI Security Standards Council).

## 2.2- Materiales

2.2.1. El Comercio está obligado a colocar los emblemas y distintivos de los Sistemas de Pagos vinculados y de los servicios ofrecidos que le sean facilitados por Paytpv Entidad de Pago, en un lugar bien visible. Al mismo tiempo adoptará las precauciones necesarias para asegurar la conservación de todo el material recibido, que deberá ser restituído a Paytpv Entidad de Pago en todo caso a la finalización del presente Contrato.

2.2.2. El Comercio deberá obtener el consentimiento previo de Paytpv Entidad de Pago, para la utilización de cualquier material promocional y de ventas que se refiera a Paytpv Entidad de Pago.

2.2.3. El Comercio también deberá cumplir los Reglamentos de Sistemas de Pago en materia de utilización de marcas licenciadas de los Sistemas de Pago.

## 2.3- Plataformas Técnicas

2.3.1. Plataforma técnica propia del Comercio. En el caso de que el Comercio pretendiera utilizar una pasarela de pago propia para el envío de las operaciones, el Comercio se obliga a obtener las certificaciones por parte de alguna de la/s entidad/es certificadoras reconocidas por Paytpv Entidad de Pago que acreditan la homologación de sistemas y procedimientos con las "Normas de Seguridad y Operativas", Reglamentos de Sistemas de Pagos y las Normas de la Industria de Tarjetas, así como con las instrucciones que, en su caso, reciba de Paytpv Entidad de Pago.

En todo caso, los gastos derivados de los procedimientos de certificación serán a cargo del Comercio.

2.3.2. Plataforma de pagos de Paytpv Entidad de Pago. En el caso de que el Comercio utilice como pasarela de pago la plataforma de pago de Paytpv Entidad de Pago, resultará de aplicación lo previsto en el apartado "IV.- CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE PASARELA DE PAGO CERTIFICADA PDI DSS NIVEL I".

2.3.3. Proveedor de Servicios Tecnológicos. En el caso de que el Comercio pretendiera contratar a un proveedor de servicios tecnológicos que no sea parte de este contrato, para el envío de las operaciones procesadas a través de una pasarela de pago que no sea suministrada por Paytpv Entidad de Pago, el Comercio se obliga a comunicar por escrito a Paytpv Entidad de Pago esta circunstancia y a identificar a dicho proveedor, quien deberá contar con la autorización de Paytpv Entidad de Pago para prestar dicho servicio para el Comercio. Con respecto a dicho proveedor de servicios tecnológicos, el Comercio se obliga a adoptar y mantener vigentes las medidas contractuales y organizativas necesarias para garantizar:

a) Que su proveedor de servicios tecnológicos conoce el contenido del presente Contrato y colabora en su cumplimiento, especialmente por lo que se refiere a las obligaciones establecidas en los apartados h) e i) de la condición general 1.2 "Obligaciones del Comercio" y con lo dispuesto en el presente apartado.

b) Que su proveedor de servicios tecnológicos garantiza, en todo caso, la confidencialidad y la seguridad de los datos de las tarjetas que intervienen en las operaciones de pago procesadas al amparo del presente Contrato.

c) Que su proveedor de servicios tecnológicos tiene implementados los procedimientos y las medidas de seguridad informáticas necesarias para cumplir con las "Normas de Seguridad y Operativas", Reglamentos de Sistemas de Pagos, y las Normas de la Industria de Tarjetas, así como con las instrucciones que, en su caso, reciba de Paytpv Entidad de Pago.

d) Que su proveedor de servicios tecnológicos permitirá que Paytpv Entidad de Pago, o un tercero designado por ésta, pueda auditar sus sistemas y procedimientos con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en la letra b) anterior.

e) Que su proveedor de servicios tecnológicos ha obtenido las certificaciones por parte de alguna de la/s entidad/es certificadoras reconocidas por Paytpv Entidad de Pago que acreditan la homologación de los sistemas y procedimientos de dicho proveedor con las normas establecidas en la letra c) anterior. En todo caso, los gastos derivados de los procedimientos de certificación serán de cargo del Comercio o de su proveedor de servicios tecnológicos.

f) Que su proveedor de servicios tecnológicos asume toda la responsabilidad por los daños y perjuicios derivados del desarrollo de su actividad en relación al procesamiento de operaciones de pago al amparo del presente Contrato que se puedan causar a Paytpv Entidad de Pago y/o los titulares de las tarjetas.

El Comercio autoriza a Paytpv Entidad de Pago a obtener de su proveedor de servicios tecnológicos cualquier información que Paytpv Entidad de Pago requiera para poder proveer la autorización de transacciones y procesar pagos según sus obligaciones derivadas del presente Contrato.

El Comercio facilitará cuanta información y documentación le requiera Paytpv Entidad de Pago sobre los acuerdos que alcance con su proveedor de servicios tecnológicos, su desarrollo y sobre las medidas de seguridad informáticas que dicho proveedor tenga implantadas.

Sin perjuicio de lo establecido en la letra f) anterior, el Comercio responderá por cualquier actuación y omisión del proveedor de servicios tecnológicos en los términos establecidos en la condición general núm. 1.11 "Limitación de responsabilidad". El Comercio se compromete a indemnizar y resarcir sin limitación a Paytpv Entidad de Pago por cualquier actuación u omisión del proveedor de servicios tecnológicos y le reembolsará a Paytpv Entidad de Pago cualquier pérdida, penalidad, en la que incurra, entendiéndose que, en todo caso, dicho proveedor actúa por cuenta e interés del Comercio.

## 2.4- Modalidades de venta; Aceptación de Tarjetas.

La aceptación de tarjetas por el Comercio se podrá efectuar tanto en las ventas que realice presencialmente como en aquéllas que se lleven a cabo a distancia, de conformidad con el presente Contrato, siempre y cuando el presente Contrato autorice al Comercio a aceptar tarjetas para ventas realizadas a distancia según se indique en las condiciones particulares o cuando Paytpv Entidad de Pago se lo autorice específicamente al Comercio por escrito en alguna otra notificación aparte.

El Comercio recibe junto con este Contrato la relación de Sistemas de Pago vinculados cuyas tarjetas se compromete a aceptar como medio de pago de conformidad con el presente Contrato. La vinculación a nuevos Sistemas de Pago o marcas de tarjetas será comunicada oportunamente al Comercio.

Paytpv Entidad de Pago no intervendrá en las incidencias que puedan derivarse de la relación entre el titular de la tarjeta y el Comercio, las cuales habrán de resolver entre ellos.

## 2.5. Condiciones específicas del servicio de venta presencial

### 2.5.1. Medio de pago

El Comercio se compromete a aceptar para el pago de las ventas realizadas o de los servicios prestados, cualquier tarjeta nacional o extranjera que sea identificable exteriormente como perteneciente a alguno de los Sistemas de Pago vinculados de conformidad con el presente Contrato.

### 2.5.2. Operativa

A los efectos de este Contrato se entenderá por:

a) Comercio mecanizado, aquél equipado con algún tipo de terminal punto de venta electrónico.

b) Comercio no mecanizado, aquél que no disponga de terminal punto de venta electrónico y esté dotado de equipamiento para procesos manuales.

Cuando al Comercio le sea presentada una tarjeta de uno de los sistemas de pago vinculados, estará obligado a proceder de acuerdo con lo dispuesto seguidamente, según se trate de un Comercio mecanizado o no mecanizado:

#### 2.5.2.1. Comercios mecanizados

a) Verificar visualmente que la tarjeta no presenta indicios de haber sido alterada en sus datos. En caso de duda sobre la autenticidad de una operación, el Comercio no deberá aceptar la tarjeta.

b) Procesar en una única transacción el importe total de todas las ventas y/o servicios que se efectúen en el Comercio con la misma tarjeta en un intervalo inferior a 12 horas, sin dividirlo en partes, realizando la operación a través del terminal punto de venta, a fin de solicitar la comprobación y la conformidad al

- Centro de Autorizaciones de Paytpv Entidad de Pago y siguiendo las instrucciones operativas recibidas al respecto. El incumplimiento de esta condición será causa suficiente para retroceder la operación si en relación a la misma es efectuada una reclamación por el titular y/o entidad emisora de la tarjeta.
- El Comercio deberá obtener autorización para cualquier operación que supere los límites preestablecidos correspondientes o cuando Paytpv Entidad de Pago así lo exija. La autorización únicamente confirma la disponibilidad de crédito o fondos y que la tarjeta en cuestión no ha sido declarada perdida o robada en el momento de la operación. La obtención de una autorización no garantiza el pago. Si no se concede autorización, el Comercio no deberá procesar la operación. El Comercio no deberá repartir el pago del valor de la venta en más de una tarjeta o dividirlo en cantidades más pequeñas. Cuando por razones de fuerza mayor no se pudiera obtener autorización por medio del terminal punto de venta, el Comercio podrá actuar según se indica para los Comercios no mecanizados, exclusivamente con aquellas tarjetas para las cuales se haya indicado la existencia de un Centro de Autorizaciones telefónico alternativo.
- c) Si el TPV contiene o está conectado a una impresora, la factura de venta será confeccionada automáticamente. En caso contrario, o si la impresora está averiada, el Comercio deberá confeccionar la factura de venta manualmente, tal como se indica en el punto e) para los Comercios no mecanizados (condición general núm. 2.5.2.3. "Comercios no mecanizados").
- d) Comprobar la identidad del titular de la tarjeta mediante la solicitud de exhibición de un documento oficial que la acredite. Si el Comercio alberga sospechas sobre la autenticidad del documento de identidad, podrá solicitar información de respaldo adicional suficiente para disipar sus dudas. Si no se le facilita la información solicitada o ésta resulta insatisfactoria, el Comercio no deberá procesar la operación.
- e) Solicitar al titular de la tarjeta que firme la factura de venta. En el caso de tarjetas con chip que requieran el tecleo del PIN por parte del titular de la tarjeta para la autorización de la operación, no será necesario recoger la firma en la factura.
- f) Entregar una copia de la factura de venta al cliente y conservar el Comercio la que contiene la firma del titular de la tarjeta, que deberá ser archivada y quedar a disposición de Paytpv Entidad de Pago. En el caso de que el Comercio disponga de equipamiento facilitado por Paytpv Entidad de Pago para la recogida de la firma digitalizada del cliente, la obligación de conservación y custodia se entenderá satisfecha recogiendo el Comercio la firma del titular de la tarjeta en el dispositivo electrónico habilitado a tal efecto. Paytpv Entidad de Pago podrá acceder al archivo donde conste la firma de la operación.

#### 2.5.2.2. Operativas especiales en Comercios mecanizados

- a) En aquellos casos en que se permita teclear el número de tarjeta en el terminal punto de venta en sustitución de la habitual lectura magnética, el Comercio estará obligado a generar una factura de venta que contenga la firma del titular de la tarjeta.
- b) En los casos en que se permita al Comercio la posibilidad de indicar en el terminal punto de venta la aceptación incondicional de una operación, la responsabilidad del buen fin de la misma recae completamente en el Comercio, quedando facultada Paytpv Entidad de Pago para proceder a su retrocesión sin más trámite.
- c) Para aquellos terminales punto de venta que tengan capacidad de procesar operaciones de forma autónoma y en consecuencia deban establecer comunicación con el Centro de Autorizaciones de Paytpv Entidad de Pago sólo de forma periódica, para enviarle las operaciones almacenadas y recibir información del mismo, el Comercio será responsable de cualquier incidencia que se produzca por no tener el terminal en la disponibilidad de conexión necesaria para tal fin.

#### 2.5.2.3. Comercios no mecanizados

- a) Verificar visualmente que la tarjeta no presenta indicios de haber sido alterada en sus datos. En caso de duda, no la deberá aceptar.
- b) Comprobar visualmente la fecha de caducidad troquelada o impresa en el anverso de la tarjeta. Si está caducada, no la deberá aceptar.
- c) Comprobar que el número de la tarjeta no consta en el último boletín o relación de tarjetas denunciadas que el Comercio haya recibido. Si ese número aparece, la tarjeta no deberá aceptarse, pero se deberá retener.
- d) El importe debe ser el total de la venta o servicio, y no podrá ser dividido en partes. Si el importe de la venta o servicio sobrepasa el límite de consulta, se deberá telefonar al Centro de Autorizaciones correspondiente, a fin de obtener su conformidad. También deberá solicitar autorización para las operaciones efectuadas con la misma tarjeta, en el mismo Comercio y día, siempre que su importe conjunto supere el límite de consulta, aunque el importe de la operación a realizar en ese momento se sitúe por debajo del mismo.
- e) Confeccionar la factura de venta utilizando la máquina impresora manual en los impresos correspondientes, haciendo constar en ellos, además de los datos del Comercio y de la tarjeta que quedarán autocopiados, la fecha, el importe de la venta o del servicio y el número de autorización facilitado por el Centro de Autorizaciones, en caso de que se hubiera solicitado.
- f) Solicitar al titular de la tarjeta que firme la factura de venta y comprobar que la firma sea la misma que hay en el reverso de la tarjeta. En caso de duda, solicitar al portador de la tarjeta que exhiba un documento que acredite su personalidad y, si no pudiera ser comprobada de manera fehaciente, no aceptar la tarjeta como medio de pago.
- g) Entregar un ejemplar de la factura de venta al cliente y otro a la oficina de Paytpv Entidad de Pago para que la procese y la archive.

#### 2.5.2.4. Anulación o devolución de operaciones

Para llevar a cabo la anulación o devolución de operaciones, el Comercio deberá proceder de acuerdo con lo dispuesto seguidamente, según se trate de un Comercio mecanizado o no mecanizado:

- a) Comercios mecanizados: Se deberán efectuar los mismos pasos expuestos para la operación de venta, tecleando en el terminal la anulación o devolución, siguiendo las instrucciones operativas recibidas al respecto.
- b) Comercios no mecanizados: Se deberán efectuar los mismos pasos expuestos para la operación de venta en los apartados e), f) y g) de la condición general núm. 2.5.2.3 (excepto la petición de autorización), usando el impreso de devoluciones como factura de venta.

#### 2.5.2.5. Abonos de los importes facturados.

Los abonos de los importes facturados se llevarán a cabo de la siguiente manera, según se trate de un Comercio mecanizado o no mecanizado:

- a) Comercios mecanizados. El importe total de las operaciones procesadas hasta la transacción de cierre diario teclada por el Comercio, o bien hasta el cierre automático centralizado, será ingresado en la cuenta bancaria asociada (ventas y servicios menos anulaciones y devoluciones) una vez descontadas las comisiones y porcentaje para la constitución de la fianza a que se refiere la Condición 2.9. "Cuenta de garantía" del Contrato. Las operaciones que, por situaciones de emergencia, deban dirigirse por medio del terminal a otros centros de autorizaciones (teclas no Paytpv Entidad de Pago), o hayan de ser procesadas manualmente, no serán capturadas de forma automática si no se indica explícitamente lo contrario. En este caso, la presentación de facturas de venta para que sean abonadas se deberá hacer tal como se indica para los Comercios no mecanizados.
- b) Comercios no mecanizados. El Comercio deberá entregar a Paytpv Entidad de Pago, dentro de los tres días siguientes a la fecha en la que se hizo la transacción, los impresos de facturas de ventas y devoluciones (notas de abono) con el resumen adjunto correspondiente (remesa de facturas de venta). Paytpv Entidad de Pago abonará el total de las facturas de venta menos los importes de las devoluciones y una vez descontadas las comisiones, en la cuenta vinculada indicada en las condiciones particulares después de entrega de dichos impresos.

## 2.6- Condiciones específicas para ventas no presenciales o a distancia

Se entiende por venta a distancia o no presencial cualquier transacción de venta de productos o servicios realizada sin la presencia física del comprador o bien que esa transacción no se efectúa dentro de los locales del Comercio, como por ejemplo correo, teléfono, Internet. Únicamente se aceptarán por Paytpv Entidad de Pago para su proceso y liquidación las operaciones realizadas con tarjetas que cumplan con los requisitos de seguridad que Paytpv Entidad de Pago establezca en cada momento a su exclusivo criterio.

El Comercio es consciente que el titular de la tarjeta o la entidad emisora de la tarjeta con la que se ha realizado una transacción de las descritas anteriormente, de acuerdo con la ley y/o con los Reglamentos de los Sistemas de Pago, pueden reclamar y solicitar la retrocesión de la operación por fraude o uso indebido de la tarjeta.

A tal fin, el Comercio que utilice los servicios de adquirencia establecidos en las condiciones particulares de este contrato, autoriza a Paytpv Entidad de Pago a cargar en la "cuenta asociada", referida en la condición general 2.11, mediante adeudo por domiciliación, los importes de las operaciones cuya retrocesión haya sido solicitada tanto por el titular de la tarjeta como por la entidad emisora de la tarjeta, en la cuantía que no sea cubierta por los saldos por ventas pendientes de liquidar del Comercio.

#### 2.6.1. Condiciones específicas para operaciones a través de Internet:

2.6.1.1. El Comercio podrá realizar operaciones de venta a distancia por Internet sólo cuando el presente Contrato autorice al Comercio a aceptar tarjetas para ventas realizadas por Internet según se indique en las condiciones particulares o cuando Paytpv Entidad de Pago se lo autorice específicamente al Comercio por escrito en alguna otra notificación aparte.

2.6.1.2. Todas las operaciones realizadas a través de Internet deberán ser autorizadas y deberán disponer del correspondiente aviso sobre el Indicador de Comercio Electrónico ("ECI") y el Comercio entiende que en caso contrario los Sistemas de Pago podrán imponer multas al Comercio que éste se compromete a abonar.

2.6.1.3. El Comercio deberá aplicar los protocolos de autenticación MasterCard SecureCode Verified by Visa y cualquier otro protocolo de seguridad, que le ordene Paytpv Entidad de Pago.

2.6.1.4. Todas las operaciones realizadas a través de Internet que hayan sido autenticadas mediante MasterCard SecureCode o Verified by Visa deberán reflejar el aviso Universal Cardholder Authentication Field (UCAF) de MasterCard SecureCode y Cardholder Authentication Verification Value (CAVV) de Verified by Visa en el mensaje de la operación.

2.6.1.5. En su página web el Comercio deberá exponer: su política de seguridad de datos de clientes, capacidades de seguridad y su política de transmisión de datos de pagos con tarjeta, datos de contacto y políticas de cancelación y devolución, así como la dirección de su Comercio permanente, datos del servicio de atención al cliente y forma de acceder al mismo; los precios y tipos de moneda de los productos y servicios; en el caso de pagos periódicos o recurrentes deberá informarse con la máxima claridad el importe, la periodicidad y duración de los mismos así como el procedimiento para rescindir la suscripción o los pagos contratados.

2.6.1.6. El Comercio también se deberá adherir a las condiciones establecidas en este Contrato, y en especial por las que se refieren a ventas a distancia o no presenciales.

2.6.1.7. Si el Comercio efectúa captura de datos de tarjeta:

- El comercio se obliga a pasar un escaneo trimestral (ASV) por su página web y a cumplir la normativa PCIDSS. Se obliga a elaborar el auto-cuestionario aplicable PCIDSS, SAQ correspondiente, con el fin de conocer el estado de cumplimiento y seguridad de la plataforma que implementará la tecnología de Paytpv Entidad de Pago. Esto tiene un coste (reflejado en el Contrato de Afiliación) que se podría evitar operando por IFRAME en la captación de datos de tarjeta.

- Mantener actualizada la plataforma que alberga los contenidos del cliente, dicho actualización comprende desde el sistema operativo hasta cualquier componente que así lo requiera, se recuerda que PCIDSS establece un tiempo de un mes para implementar los parches de seguridad que establezca el fabricante de los módulos o sistemas operativos.

- Bloquear los ataques de:

- CrossSiteScripting (XSS) que facilitaría a terceros la captación de datos de tarjeta de crédito/débito desde la web del comercio.
- Control de acceso y permisos.
- Cross Site Request Forgery para prevenir las solicitudes indebidas de información.
- Control de sesión.
- Control de inyección de parámetros por ejemplo: SQL Injection.

Es total responsabilidad del Comercio, ante cualquier tipo de robo de datos de tarjeta de crédito/débito que estuviera involucrado en el entorno "Recogida de datos" (formulario de introducción de datos bancarios), y se hubiera visto comprometido en caso de vulnerabilidad, hacerse cargo de la posible sanción por parte de las marcas y la entidad bancaria del comercio, así mismo de cualquier gasto derivado de dicha fuga de información y su análisis del suceso, por ejemplo el análisis forense exigido por las marcas de pago ante un caso de posible fraude o fuga de información.

#### 2.6.2. Condiciones específicas para operaciones a través de la plataforma de pagos de Paytpv.

En el caso de que el Comercio utilice como pasarela de pago la plataforma de pago de Paytpv Entidad de Pago, resultará de aplicación lo previsto en el apartado "IV.- CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE PASARELA DE PAGO CERTIFICADA PDI DSS NIVEL I"

### 2.7- Servicio multidivisa

Paytpv Entidad de Pago podrá poner a disposición de los Comercios y de los titulares de tarjetas el servicio Multidivisa que permite a los titulares de tarjetas solicitar que las operaciones se sean cargadas en la moneda del país de emisión de la tarjeta. En estos casos, el Comercio estará obligado a informar al titular de la tarjeta de esta circunstancia, al objeto de que este elija la divisa en la que desea que le sea cargada la operación. En cualquier caso, el abono del importe al Comercio se producirá en la moneda especificada en las condiciones particulares.

### 2.8- Retrocesión y devolución de operaciones de pago

2.8.1- Retrocesión o Chargeback: El Comercio reconoce que Paytpv Entidad de Pago no garantiza el buen fin de las operaciones de pago que procese y abone al amparo del presente Contrato, tanto en las ventas presenciales como en las ventas no presenciales, aunque inicialmente haya autorizado dicha operación, por lo que éstas podrán ser objeto de retrocesión por los titulares de las tarjetas o por las entidades emisoras de éstas por cualquier razón incluyendo, por ejemplo, cuando se trate de operaciones no autorizadas por el titular de la tarjeta o cuando éstas respondan a la venta de bienes o prestación de servicios que finalmente no hayan llegado a ser entregados o prestados a su destinatario por cualquier causa. En todo caso, Paytpv Entidad de Pago podrá instar por propia iniciativa la retrocesión de una operación de pago si, con posterioridad a su procesamiento, comprueba que el Comercio no ha cumplido con los requisitos establecidos en el presente contrato para procesar operaciones de pago.

Para comprobar la regularidad de cualquier operación de pago, Paytpv Entidad de Pago podrá solicitar la presentación de la factura de venta de una operación o la entrega de cualquier otra información relacionada con la misma, el Comercio deberá entregar el original de la factura de venta así como la información requerida en un plazo máximo de siete días hábiles. El incumplimiento de dichos plazo podrá dar lugar a la retrocesión de la operación de pago. Cuando, de conformidad con el presente Contrato, Paytpv Entidad de Pago esté facultada para proceder a la retrocesión de una o más operaciones de pago procesadas, ésta podrá hacer efectiva la retrocesión con cargo al saldo del Comercio por los importes de operaciones procesadas pendientes de liquidar.

Si este saldo no cubriese la cuantía de la retrocesión, se generará un saldo negativo al Comercio, que se compensará con las cantidades mantenidas por el Comercio en la "cuenta de Fianzas" a que se refiere la Condición general 2.9 "cuenta de garantía", sin necesidad de notificación previa al Comercio ni de recabar su consentimiento.

En el caso de que el saldo mantenido por el Comercio en la "cuenta fianzas" no fuera suficiente para efectuar la retrocesión o no se pudiera efectuar con cargo al importe de operaciones procesadas, el Comercio deberá pagarle a Paytpv Entidad de Pago las cantidades de las retrocesiones a primer requerimiento.

Paytpv Entidad de Pago informará al Comercio sobre el importe y el motivo de la retrocesión efectuada. En cualquier caso, el Comercio deberá de restituir el saldo que se haya pactado mantener en la cuenta de fianzas en las condiciones particulares de este contrato.

Paytpv Entidad de Pago se reserva el derecho de repercutir al Comercio, en los términos fijados en las condiciones particulares del Contrato, los gastos derivados de la gestión de la retrocesión de operaciones, incluyendo a título meramente enunciativo, los derivados de la obtención de justificantes de operaciones, las comunicaciones con los Sistemas de Pago y la resolución de incidencias.

2.8.1- **Devoluciones de operaciones:** En el supuesto de que se produzca un cargo duplicado a la tarjeta, se realice un cargo por un importe erróneo, no se materialice la venta, el usuario no reciba el producto o servicio adquirido de acuerdo con los términos y condiciones de la transacción, o el Comercio acepte la devolución de la compra, se obliga a anular el cargo a la tarjeta o medio de pago utilizado lo antes posible y a facilitar una copia del comprobante de anulación o devolución al titular de la tarjeta. El Comercio no podrá generar notas de abono que no se correspondan con transacciones previamente pagadas con la tarjeta. En todo caso, los importes de las devoluciones efectuadas por el Comercio se descontarán del saldo de las operaciones de venta procesadas pendientes de liquidar al Comercio y en caso de que dicho saldo no sea suficiente para cubrir las devoluciones solicitadas, no se podrá generar saldo negativo con lo que se denegarán las devoluciones que excedan el saldo de las operaciones de venta pendientes de liquidar del Comercio, que quedarán pendientes hasta que haya saldo suficiente. El Comercio podrá ingresar en la cuenta de Paytpv Entidad de Pago las cantidades para cubrir las devoluciones solicitadas. Paytpv Entidad de Pago se reserva el derecho de repercutir al Comercio, en los términos fijados en las condiciones particulares del Contrato, los gastos derivados de la gestión de la devolución de operaciones.

## 2.9- Cuenta de Garantía

Paytpv Entidad de Pago es titular de una cuenta bancaria ("cuenta de Fianzas") en la que quedará depositado como garantía todo o parte del importe de las operaciones de pago procesadas y ejecutadas al amparo del presente Contrato, cuando acontezca alguno de los siguientes supuestos:

- a) Cuando la totalidad de los importes diarios facturados excedan del 20% de la media diaria de facturación del Comercio en los 3 meses anteriores;
- b) En el caso de que la Entidad de Pago considere que existe un riesgo de pérdida (ya sea efectivo o potencial), el Comercio autoriza a la Entidad de Pago a detraer en concepto de fianza de los importes de las ventas a abonar en su cuenta bancaria asociada, referida en la condición 2.11, la cantidad fija o el porcentaje que se pacte en las condiciones particulares del presente Contrato Marco de Afiliación de Comercios y/o Adquirencia, que sea necesario para cubrir durante el tiempo que considere la Entidad de pago que dicho riesgo de pérdida exista. Si la Entidad de Pago tiene indicios de que una o más de las operaciones procesadas a través del comercio se han asumido incumpliendo las disposiciones de este contrato, informará debidamente al Comercio, requiriendo la prueba de legalidad y titularidad de las operaciones. En estos casos, el Comercio permite que la Entidad de Pago mantenga en la cuenta de Fianzas los importes derivados de las operaciones hasta que el Comercio lo justifique. El Comercio acepta la constitución de las garantías indicadas en estas Condiciones Generales y la imposibilidad de disponer de dichos importes de acuerdo con las presentes condiciones generales. En cualquier caso, la Entidad de Pago informará al Comercio del importe que se mantenga cautelarmente en la cuenta de fianzas y del motivo que haya originado dicha acción.
- c) En los casos en los que se comercialicen bienes o servicios de entrega o prestación diferida, Paytpv Entidad de Pago estará facultada para mantener en la cuenta de Fianzas el importe de dichas ventas hasta la totalidad de la facturación derivada de las mismas hasta un plazo de 90 días después de la fecha prevista de entrega del bien o prestación del servicio;
- d) Si Paytpv Entidad de Pago tuviere indicios de que alguna o algunas operaciones procesadas a través del Comercio se han efectuado con incumplimiento de lo dispuesto en este Contrato, en especial de lo dispuesto en su Condición General 1.2 "Obligaciones del Comercio", Paytpv Entidad de Pago lo comunicará al Comercio solicitándole justificación de la licitud y corrección de las operaciones, estando facultada para mantener en la cuenta de Fianzas los importes derivados de las mismas hasta que el Comercio acredite dichos extremos;
- e) Cuando el Comercio no haya restituido a Paytpv Entidad de Pago cualquier material de los entregados al Comercio en virtud de este Contrato, desde el momento en que deba producirse tal restitución;
- f) Cuando Paytpv Entidad de Pago tenga indicios de que la confidencialidad o seguridad de las tarjetas procesadas al amparo del presente Contrato puede quedar comprometida por actos u omisiones del Comercio o su proveedor de servicios tecnológicos o por la intervención de un tercero o que concurre cualquier otro supuesto relacionado con el fraude en los pagos o la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;
- g) Cuando en un mes natural, el importe de las operaciones que sean objeto de retrocesión, por cualquier causa, supere el 1% del total de las operaciones procesadas y liquidadas durante dicho periodo;
- h) Cuando Paytpv Entidad de Pago tenga indicios de que el Comercio no podrá hacer frente a las obligaciones de pago derivadas del presente Contrato, bien porque la capacidad económica y la solvencia del Comercio haya sufrido un deterioro significativo o bien porque se haya producido un incremento sustancial de las responsabilidades en las que incurra el Comercio;
- i) Cuando el Comercio no entregue puntualmente la información o documentación que Paytpv Entidad de Pago le requiera al amparo del presente Contrato.
- j) Cuando Paytpv Entidad de Pago tuviere indicios de que alguna o algunas operaciones procesadas a través del Comercio podrían ser objeto de una retrocesión. En cualquier caso, Paytpv Entidad de Pago informará al Comercio sobre el importe y el motivo del depósito en garantía en la cuenta de Fianzas. Los importes depositados en la cuenta de Fianzas de conformidad con lo dispuesto anteriormente, quedarán en garantía de las retrocesiones de las operaciones que, en su caso, se lleguen a efectuar y del pago de cualquier otra obligación que, de conformidad con el presente Contrato, se derive para el Comercio, pudiendo Paytpv Entidad de Pago hacer suyas las cantidades mantenidas en la cuenta de Fianzas si ello fuera necesario para hacer efectiva una operación de retrocesión en los términos descritos en la cláusula 2.8 del Contrato o los importes adeudados y no abonados por el Comercio de acuerdo con el Contrato. En el caso de que el importe constituido como garantía en la "cuenta de Fianzas", correspondiente al Comercio, resultase insuficiente a los anteriores fines, Paytpv Entidad de Pago girará contra la "cuenta asociada" a que se refiere la condición general 2.11, el correspondiente recibo para su adeudo en dicha cuenta. A tal fin, el Comercio deberá firmar la "orden de domiciliación de adeudo directo SEPA B2B" facilitada por Paytpv Entidad de Pago. Resultará de aplicación a la "cuenta de Fianzas" lo previsto en la condición 3.9 del Contrato, mientras no se ejecute la garantía.

### 2.9.1. Morosidad

En caso de impago de las obligaciones vencidas a cargo del Comercio, Paytpv Entidad de Pago adeudará en una cuenta especial, de carácter contable, en la que se anotarán como Partidas de cargo: a) el importe de las comisiones devengadas y no cobradas; b) el importe de aquellas operaciones de pago retrocedidas a instancias del titular de la tarjeta o de la entidad emisora de la misma que de conformidad con el Contrato deba asumir el Comercio; c) el importe de los gastos e indemnizaciones que Paytpv Entidad de Pago esté obligada a soportar a consecuencia de un incumplimiento por parte del Comercio de las obligaciones derivadas del presente Contrato, incluyendo las penalizaciones derivadas de los acuerdos que Paytpv Entidad de Pago mantenga con los Sistemas de Pago a los que está adherida; d) cualquier otra cantidad a cuyo pago esté obligada el Comercio. Y como Partidas de abono se anotará el importe de las órdenes de pago procesadas.

El saldo resultante de dicha cuenta tendrá la consideración de líquido y exigible a efectos de reclamación y será en todo momento exigible de inmediato, junto con los intereses devengados por el mismo, determinados en las condiciones particulares del Contrato. El saldo que resulte a favor de "Paytpv Entidad de Pago" como consecuencia de los adeudos practicados en la cuenta a que se refiere el párrafo anterior, devengará intereses sobre las cantidades excedidas a un tipo de interés del 2% desde la fecha debida para el pago hasta que se reciba el mismo, con un máximo del 20,5 % anual a favor de Paytpv Entidad de Pago, sin perjuicio de cualquier otro derecho que puedan tener la Entidad de Pago o el Comercio de acuerdo con la ley.

Practicada la liquidación de la cuenta especial conforme a sus libros, Paytpv Entidad de Pago notificará al Comercio el extracto de dicha liquidación por cualquier medio admitido en Derecho, sin perjuicio de hacerlo por vía judicial o notarial, en los supuestos en que la ley así lo prescriba. Se considerará como cantidad líquida y exigible a efectos del ejercicio de acciones judiciales la que resulte de dicha liquidación efectuada por Paytpv Entidad de Pago en la forma convenida por las partes en el presente Contrato. El saldo por liquidación de la cuenta especial se acreditará mediante certificación de Paytpv Entidad de Pago a los efectos del ejercicio de cualquier clase de acción ejecutiva que le corresponda.

Cualquiera de las partes podrá instar la elevación a público del presente Contrato. En todo caso, los gastos que de ello se deriven serán de cargo del Comercio.

## 2.10- Garantías adicionales



Paytpv Entidad de Pago podrá solicitar al Comercio en cualquier momento que preste garantías para las obligaciones que frente a ella le incumben con arreglo a este Contrato y/o aplicar términos y condiciones particulares en relación con la aceptación por su parte de operaciones. Paytpv Entidad de Pago podrá exigirle en cualquier momento que facilite garantías adicionales en la forma que a su entera discreción determine (incluso la creación de una cuenta fiduciaria, una cuenta de reserva, una cuenta gravada o cualquier otro mecanismo de garantía) lo cual incluye que disponga lo necesario para sustituir garantías previas o existentes. Paytpv Entidad de Pago podrá confiar en cualesquiera garantías generales u otros avales otorgados a favor de Paytpv Entidad de Pago en la actualidad o en el futuro. Tales garantías no quedarán liberadas hasta que Paytpv Entidad de Pago considere que sus obligaciones han sido cumplidas y que la exposición de Paytpv Entidad de Pago en lo que respecta a retrocesiones, multas u otras cantidades que puedan adeudarse a Paytpv Entidad de Pago en virtud de este Contrato han prescrito.

### 2.11- Cuenta asociada. Adeudos domiciliados para abonos en la cuenta de Fianzas y retrocesión de operaciones

El Comercio deberá designar y mantener operativa durante la vigencia del presente Contrato una cuenta bancaria ("cuenta asociada") en la que intervenga el Comercio como titular único donde se abonarán las operaciones una vez descontadas las comisiones, gastos, retrocesiones y devoluciones de operaciones, indemnizaciones y demás cantidades previstas en el Contrato, incluidas las penalizaciones impuestas a Paytpv Entidad de Pago, a cuyo pago se obliga el Comercio en virtud del presente Contrato.

La cuenta asociada debe estar abierta en una entidad financiera autorizada en España o la Unión Europea, que Paytpv Entidad de Pago apruebe. Paytpv Entidad de Pago podrá denegar la aprobación de la cuenta asociada designada por el Comercio si éste no acredita documentalmente que ha renunciado, ante el proveedor de servicios de pago de la cuenta asociada, al derecho de devolución de los adeudos domiciliados que Paytpv Entidad de Pago le gire contra dicha cuenta al amparo del presente Contrato, mediante la firma de la "orden de domiciliación de adeudo directo SEPA B2B".

Cuando de conformidad con lo dispuesto en el presente Contrato Paytpv Entidad de Pago esté facultada para efectuar retrocesiones de operaciones con cargo a la cuenta asociada, el Comercio renuncia desde ahora y de forma irrevocable a solicitar la devolución de los cargos que se efectúen en la cuenta asociada por orden de Paytpv Entidad de Pago por razón del presente Contrato. .

### 2.12- Comisiones del servicio de adquirencia

Como contraprestación por los servicios prestados, el Comercio acuerda pagar las comisiones de servicio y demás cantidades adeudadas en virtud de este Contrato, así como los impuestos que le sean aplicables según la legislación vigente. Los porcentajes e importes fijos por operativa con tarjeta pactados en este Contrato se indican en las condiciones particulares del mismo, y se podrán descontar tanto de los importes de las operaciones de venta como con cargo a la cuenta vinculada asociado con valor del día del abono de las facturas. Asimismo, en caso de producirse la devolución de una operación de compra, no se abonará el importe del descuento de la operación original. Los conceptos y periodos de liquidación de las demás comisiones pactadas se indican igualmente en las condiciones particulares. Cuando las operaciones se efectúen en moneda distinta al Euro y la comisión pactada consista en un importe fijo en euros, se aplicará el tipo de cambio vigente a la fecha de liquidación.

## III.- CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE PAGO.

Las presentes condiciones generales aplicables a los servicios de pago resultan de aplicación a los servicios de adquisición de tarjetas como medio de pago ("adquirencia") por parte de Paytpv Entidad de Pago a través de TPV, tanto físico, como virtual, y se encuentran publicadas por Paytpv Entidad de Pago en su web en la dirección: <https://www.paycomet.com/es/contrato-afiliacion>. A los efectos de estas condiciones generales, se entenderá por:

"Ordenante": una persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, en el caso de que no exista una cuenta de pago, la persona física o jurídica que dicta una orden de pago.

"Beneficiario": una persona física o jurídica que sea el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.

"Comercio": beneficiario de las operaciones de pago, cliente de Paytpv.

"Usuario de servicios de pago": una persona física o jurídica que haga uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, como beneficiario o ambos.

"Consumidor": una persona física que, en los contratos de servicios de pago, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional.

"Microempresa": una empresa, considerando como tal tanto a las personas físicas que realizan una actividad profesional o empresarial como a las personas jurídicas, que, en la fecha de celebración del contrato de servicios de pago ocupa a menos de diez personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los dos millones de euros, de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 2, apartados 1 y 3, del anexo de la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

### 3.1.- Datos del prestador del servicio

"Paytpv Entidad de Pago, Entidad de Pago, S.L.", con NIF B95842522, es una entidad de pago española constituida en Bilbao, en fecha 14 de abril de 2016, inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia en el tomo 5613, folio 155, hoja BI-67969. Está autorizada como entidad de pago por el Ministerio de Economía y Competitividad y sujeta a la supervisión del Banco de España y del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias. Consta debidamente inscrita en el Registro Especial de Entidades de Pago del Banco de España con el número 6874. El domicilio social se encuentra establecido en 48008 Bilbao, calle Elcano 9, 8º.

### 3.2.- Ámbito de actuación del Comercio

En caso de que el comercio no tenga la condición de microempresa y de conformidad con lo previsto en los artículos 34.1 y 28.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante, "Real Decreto-Ley de servicios de pago"), las Partes acuerdan excluir de manera expresa la aplicación del Título II del Real Decreto-Ley de servicios de pago y su normativa de desarrollo, así como también de los artículos 35.1 y 60 del Real Decreto-Ley de servicios de pago.

El comercio se compromete a facilitar anualmente a Paytpv Entidad de Pago la información requerida por ésta para poder determinar su condición o no de microempresa. El comercio será responsable de la veracidad de los datos aportados.

### 3.3.- Plazo de ejecución de la operación de pago

Paytpv Entidad de Pago emitirá la transferencia bancaria a favor del Comercio beneficiario en el día hábil en que se haya hecho efectivo el abono del importe de la operación de pago en la cuenta bancaria de Paytpv Entidad de Pago, salvo que la operación de pago se encuentre bloqueada, ya sea por imperativo legal, por detección de un fraude en la utilización de la tarjeta, o bien por la existencia de un error en la información aportada por el ordenante que esté pendiente de rectificación.

En el caso de que el Comercio emita una orden de devolución de una operación de pago en la plataforma de pagos de Paytpv Entidad de Pago o a través del TPV, Paytpv Entidad de Pago transmitirá en el día hábil la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante, de conformidad con el procedimiento previsto en el "sistema de pago" al que pertenezca la tarjeta utilizada en la operación de pago objeto de devolución, salvo que la operación de pago se encuentre bloqueada, ya sea por imperativo legal, por detección de un fraude en la utilización de la tarjeta, o bien por la existencia de un error en la información aportada por el ordenante que esté pendiente de rectificación.

Se entiende por día hábil, los días laborables bancarios.

### 3.4.- Ejecución de operaciones de pago

Cuando Paytpv Entidad de Pago ejecute una operación de acuerdo con el identificador único facilitado por el usuario de servicios de pago (número de la tarjeta utilizada en relación con la operación de pago), ésta se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en dicho identificador. Si el identificador único es incorrecto, Paytpv Entidad de Pago no será responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, Paytpv Entidad de Pago hará esfuerzos razonables por recuperar los fondos de la operación de pago.

### 3.5.- Notificación de operaciones de pago ejecutadas de forma incorrecta

Cuando el Comercio tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago ejecutada incorrectamente deberá comunicarlo a Paytpv Entidad de Pago mediante e-mail enviado a la dirección de correo electrónico [info@paycomet.com](mailto:info@paycomet.com), sin demora injustificada desde el momento en que Paytpv Entidad de Pago le hubiera proporcionado o hecho accesible la información correspondiente a la operación de pago, a fin de poder proceder a la rectificación de la misma.

### 3.6.- Procedimientos de reclamación a disposición del cliente

#### i) Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Paytpv Entidad de Pago dispone de un Servicio de Atención al Cliente, de conformidad con las obligaciones previstas en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, cuya finalidad es atender y resolver tanto las quejas como las reclamaciones que formulen los clientes de la entidad. Los datos de contacto del SAC son los siguientes:

Paytpv On Line Entidad de Pago, S.L.  
Servicio de Atención al Cliente  
C/ Benidorm 1, Entreplanta Izquierda, Izquierda, 48015 Bilbao.  
e-mail: [sac@paycomet.com](mailto:sac@paycomet.com)

El procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones se describe en el Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, que se encuentra a disposición de éstos tanto en todas las oficinas de Paytpv Entidad de Pago, como en la página web (<http://www.paycomet.com/>) y del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)).

#### ii) Reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España

En el caso de que la reclamación o queja presentada ante el Servicio de Atención del Cliente de la compañía fuese desestimada o bien hubiera transcurrido el plazo máximo establecido sin que el citado Servicio de Atención al Cliente hubiera contestado, el cliente podrá presentar su reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España:

Banco de España  
Servicio de Reclamaciones  
C/ Alcalá 48, 28014 Madrid

También podrá presentar la reclamación o queja ante el Departamento de Conducta de Mercado y de Reclamaciones del Banco de España de manera telemática a través del siguiente enlace: [https://app.bde.es/psr\\_www/faces/psr\\_wwwvias/jsp/op/InicioSesion/PantallaAsistenteForm.jsp](https://app.bde.es/psr_www/faces/psr_wwwvias/jsp/op/InicioSesion/PantallaAsistenteForm.jsp).

### 3.7.- Medidas de garantía para la salvaguarda de los fondos recibidos de los usuarios de servicios de pago

Paytpv Entidad de Pago salvaguardará los fondos recibidos de los usuarios de servicios de pago o a través de otro proveedor de servicios de pago sujetándose al procedimiento previsto en el artículo 21.1 a) del Real Decreto-ley de servicios de pago. En concreto, dichos fondos no se mezclarán en ningún momento con los fondos de ninguna persona física o jurídica que no sean usuarios de servicios de pago en cuyo nombre se dispone de los fondos y, en caso de que todavía estén en posesión de Paytpv Entidad de Pago y aún no se hayan entregado al beneficiario al final del día hábil siguiente al día en que se recibieron los fondos, se depositarán en una cuenta bancaria separada en una entidad de crédito de la que es titular Paytpv Entidad de Pago, denominada "saldos de clientes", en los términos que se establecen en el artículo 17.2 del Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo. Según lo previsto en el artículo 21.1 a) del Real Decreto-ley de servicios de pago, los usuarios de servicios de pago como titulares de los fondos gozarán de derecho de separación sobre dicha cuenta, de conformidad con la normativa concursal, en beneficio de los usuarios de servicios de pago, con respecto a posibles reclamaciones de otros acreedores de Paytpv Entidad de Pago, en particular en caso de insolvencia.

### 3.8.- Información

#### 3.10.1. Prevención del blanqueo de capitales e Investigación de fraudes

El Comercio se obliga a (i) facilitar a Paytpv Entidad de Pago la información y la documentación que, en su caso, ésta le requiera en aplicación de las medidas de diligencia debida y de control interno exigidas a Paytpv Entidad de Pago por la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo; (ii) a informar a Paytpv Entidad de Pago de cualquier variación que afecte a la información y documentación facilitada con anterioridad a Paytpv Entidad de Pago en cumplimiento de lo establecido en este Contrato, aportando la documentación actualizada; y (iii) a colaborar con Paytpv Entidad de Pago en la prevención y detección de cualquier actividad criminal relacionada con el blanqueo de capitales y/o el fraude en los pagos, aportando la información y documentación de sus clientes que le fuera requerida por Paytpv Entidad de Pago.

El Comercio conservará los documentos firmados por sus clientes o, en su caso, los documentos validados con número secreto, justificativos de las operaciones, durante los 10 años siguientes a su realización, debiendo aportarlos a Paytpv Entidad de Pago en un plazo máximo de 10 días cuando le sean solicitados por ésta.

#### 3.10.2. Información sobre Tasas de Descuento

En cumplimiento de lo previsto en el Reglamento (UE) 2015/751 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29/04/2015, así como en la Circular 1/2015, del Banco de España, de 24 de marzo, ponemos a su disposición:

- Tasas de descuento de cada una de las operaciones con tarjeta aceptadas en su Comercio. Podrá consultar dicha información en el extracto de detalle de operaciones.
- Información sobre las Tasas de Descuento aplicables a cada tipología de tarjeta y actividad del Comercio, en el formato del estado TID2, excepto la relativa al número y al importe de las operaciones de pago. Dicha información está disponible en la página web <https://www.paycomet.com/es/tasasdedescuento>

#### 3.10.3 Información para el comercio tras la ejecución de una operación de pago

En el caso de que el Comercio tenga la consideración de Microempresa, inmediatamente después de la ejecución de la operación de pago, Paytpv Entidad de Pago pondrá a disposición del cliente, a través de la plataforma de pago, mediante las notificaciones (email, post) que estén configuradas en la cuenta del terminal del Titular, la siguiente información relativa a la operación de pago ejecutada. El cliente podrá acceder a esta información, para su consulta e impresión, a través de su cuenta en Paytpv Entidad de Pago, para lo que deberá introducir su clave personal:

- Una referencia que permita al comercio identificar la operación de pago y, cuando sea posible, al ordenante, así como cualquier información comunicada junto con la operación de pago.
- El importe de la operación de pago en la moneda en que los fondos sean abonados al comercio.
- El importe de cualesquiera gastos de la operación de pago y, en su caso, el correspondiente desglose de gastos que deba abonar el beneficiario.
- La fecha valor del abono.

Paytpv Entidad de Pago facilitará al Comercio esta información, de manera gratuita, una vez al mes, en la forma indicada anteriormente.  
Paytpv Entidad de Pago facilitará al Comercio toda la información legalmente exigible en castellano.

### 3.11. Normativa aplicable

La prestación del servicio pago por parte de Paytpv Entidad de Pago se regirá por las condiciones establecidas en el presente contrato y en lo no previsto en ellas, por las normas contenidas en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, el Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por las demás disposiciones normativas españolas que resulten aplicables.

## IV.- CONDICIONES GENERALES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO DE PASARELA DE PAGO CERTIFICADA PCI DSS NIVEL I.

Las presentes condiciones generales regulan los términos y condiciones en los que Paytpv Entidad de Pago prestará al Comercio el Servicio de Pasarela de Pago Certificada PCI DSS nivel I, que incluye todos o algunos de los siguientes servicios: "TPV Virtual-Bankstore", "Comercio Presencial", "Cobros Telefónicos" y "Proxy de Reservas".

4.1. Cuando el Comercio contrate el servicio de pasarela de pagos de Paytpv Entidad de Pago para la realización de venta a distancia por Internet, se indicará en el epígrafe que corresponda de las condiciones particulares y dicho servicio tendrá las siguientes características:

4.1.2. A través de la plataforma de Paytpv Entidad de Pago el comprador podrá introducir los datos de su tarjeta a través de Internet para efectuar la compra, ordenar una transferencia a la cuenta del Comercio por el importe de la operación o proporcionar sus datos para autorizar la emisión por parte del Comercio de un cargo por domiciliación contra la cuenta del comprador.

4.1.3. A través de la plataforma de Paytpv Entidad de Pago, el Comercio podrá crear usuarios administrativos, consultar movimientos, estadísticas, realizar devoluciones totales o parciales de operaciones, configurar los diferentes parámetros de control de fraude, administrar diferentes proyectos, integrar y parametrizar diferentes entidades bancarias en uno o varios proyectos, solicitar nuevos productos, descargarse mes a mes las facturas emitidas por Paytpv Entidad de Pago y usar cualquier otra solución incluida dentro de su área de cliente.

Las claves de acceso para poder realizar las funciones indicadas en el párrafo anterior se facilitarán al Comercio en el momento del registro y podrán ser modificadas por éste desde su área de cliente.

Las incidencias, reclamaciones, devoluciones o retrocesos de operaciones serán comunicados al administrador de la cuenta de Comercio por e-mail, siempre que exista ese canal de comunicación vía e-mail, FTP, ficheros,...., con la entidad bancaria que le haya proporcionado los servicios de adquirencia, ya que si la entidad bancaria no lo comunica a Paytpv Entidad de Pago, sería el propio Comercio quien tendría que informar de ello a Paytpv Entidad de Pago.

4.1.4. El sistema BANKSTORE y XML SOAP de Paytpv Entidad de Pago delega en el Comercio el frontend de la introducción de los datos bancarios por lo que es exclusivamente responsabilidad del Comercio:

- La seguridad de la comunicación cliente usuario final- Comercio.
- No almacenar bajo ningún concepto ninguno de los siguientes datos de sus clientes: PAN (Los dígitos de la tarjeta de crédito/débito); Fecha de caducidad: ni el mes ni el año; CVV2, CID, CAV2 CVC2 (los 2, 3 o 4 dígitos del reverso de la tarjeta, necesarios para la transacción).
- Construir y mantener una red segura, creando un formulario de toma de datos de tarjeta, cifrado bajo el protocolo TLS 1.1 o superior (en entorno HTTPS).
- Proteger la información denominativa del titular de la tarjeta, si se almacena, bajo los protocolos de la Ley Orgánica de Protección de Datos o cualquier regulación local de la ubicación donde se encuentra la denominación social de la compañía.
- Certificar que los datos de la tarjeta de crédito/débito (PAN, Caducidad, CVV2/CVC2/CAV2/CID) no quedan almacenados en ninguna ubicación tanto física como lógica, por ejemplo se tendrá en cuenta: fichero de registro (logs), base de datos, paquetes de datos, sistema operativo, etc.
- Implementar fuertes medidas de control de acceso al código fuente del formulario de recogida de datos, bien mediante la instalación de dispositivos que prevean un ataque al código o sometiendo a auditorías que detecten las posibles vulnerabilidades. En caso de utilizarse módulos dentro de gestores de contenidos, se deberán mantener actualizados a las últimas versiones de los mismos en todo momento.
- Monitorizar y probar la seguridad del formulario de forma periódica.
- Asegurar el mantenimiento de las políticas de seguridad de la información.
- Revisar el cumplimiento de PCIDSS, bien por la exigencia del banco que le presta adquirencia al Comercio o bien por el seguimiento de la normativa ante las plataformas que dan paso al manejo de datos de tarjeta. Se recomienda elaborar el auto-cuestionario aplicable PCIDSS, SAQ A o SAQ A-EP, con el fin de conocer el estado de cumplimiento y seguridad de la plataforma que implementará la tecnología de Paytpv Entidad de Pago.
- Mantener actualizada la plataforma que alberga los contenidos del cliente, dicho actualización comprende desde el sistema operativo hasta cualquier componente que así lo requiera, se recuerda que PCIDSS establece un tiempo de un mes para implementar los parches de seguridad que establezca el fabricante de los módulos o sistemas operativos.
- Bloquear los ataques de:
  - CrossSiteScripting (XSS) que facilitaría a terceros la captación de datos de tarjeta de crédito/débito desde la web del comercio.
  - Control de acceso y permisos.
  - Cross Site Request Forgery para prevenir las solicitudes indebidas de información.
  - Control de sesión.
  - Control de inyección de parámetros por ejemplo: SQL Injection.

4.1.5. Es total responsabilidad del Comercio, ante cualquier tipo de robo de datos de tarjeta de crédito/débito que estuviera involucrado en el entorno "Recogida de datos" (formulario de introducción de datos bancarios), y se hubiera visto comprometido en caso de vulnerabilidad, hacerse cargo de la posible sanción por parte de las marcas y la entidad bancaria del comercio, así mismo de cualquier gasto derivado de dicha fuga de información y su análisis del suceso, por ejemplo el análisis forense exigido por las marcas de pago ante un caso de posible fraude o fuga de información.

4.1.6. Paytpv Entidad de Pago actúa únicamente como proveedor de la plataforma PAYCOMET y de los servicios asociados a su uso, concediendo al Comercio una licencia de uso sobre la misma, intransferible y no exclusiva, y limitada al tiempo de duración de este Contrato. El Comercio utilizará únicamente los signos distintivos de PAYCOMET para su promoción y uso. El Comercio no podrá aludir a Paytpv Entidad de Pago como entidad vinculada a él, a su actividad o a la oferta o venta de sus productos y/o servicios, ni efectuará ninguna mención que induzca a error, confusión o engaño. El Comercio mantendrá indemne a Paytpv Entidad de Pago de cualquier reclamación y asumirá todos los gastos derivados de su actividad, de la oferta, venta o entrega de sus productos y/o prestación de sus servicios. Paytpv Entidad de Pago podrá resolver el presente Contrato y reclamar el resarcimiento de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de estas obligaciones, con arreglo a la Ley aplicable.

4.1.7. Paytpv Entidad de Pago canalizará los importes de las ventas del Comercio, en la cuenta bancaria que éste tenga vinculada en las condiciones particulares. El importe de las ventas del Comercio, en ningún caso pasará por la cuenta bancaria de Paytpv Entidad de Pago y los importes que se generen por sus ventas serán abonados al Comercio por la entidad bancaria que le proporcione el servicio de adquirencia.

### 4.2- Comisiones del servicio de Pasarela.

En el caso de que el Comercio únicamente desee contratar los servicios de pasarela de pago, las comisiones de Paytpv Entidad de Pago son un coste adicional e independiente de la comisión porcentual o cualquier otro coste que le cobre su entidad bancaria que le preste los servicios de adquirencia. En este caso, la

Entidad de Pago facturará mensualmente al Comercio las comisiones pactadas en el Contrato de Afiliación, por los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior. Los pagos de las facturas generadas se realizarán siempre en euros y la forma de pago aceptada es el adeudo por domiciliación contra la cuenta vinculada facilitada por el Comercio a tal efecto o la transferencia bancaria a la cuenta bancaria facilitada por Paytpv Entidad de Pago a tal efecto. De manera anual se incrementarán estas tarifas en la cuantía del IPC estatal que esté vigente.

El incumplimiento del pago o devolución por parte del Comercio de dos o más facturas consecutivas que no traiga causa en algún incumplimiento por parte de Paytpv Entidad de Pago, da derecho a la Entidad de Pago a la cancelar los servicios al Comercio de manera temporal hasta que sean subsanados los pagos de los importes pendientes previa notificación por escrito al Comercio con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles. Si se incurre en la devolución de algún recibo, los gastos bancarios y administrativos que se generen serán cargados en la factura devuelta, y se devengarán intereses que Paytpv Entidad de Pago tendrá derecho a requerir al Comercio sobre las cantidades excedidas a un tipo del 2% desde la fecha debida para el pago hasta que se reciba el mismo, con un máximo del 20,5% anual.