



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA TARJETA SELF BANK

INTRODUCCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones se aplican a su tarjeta de débito Mastercard de Self Bank (la “**Tarjeta Self Bank**”). Le rogamos que las lea detenidamente. Puede descargarse una copia de los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento en www.SelfBank.es.

Self Trade Bank, S.A.U., (“**Self Bank**”) es una entidad de crédito registrada en España. Self Bank está autorizada y regulada como entidad de crédito en España por el Banco de España, inscrita con el número 1490.

Su Tarjeta Self Bank ha sido emitida por Wirecard Bank AG (el “**Emisor**”), sociedad registrada en Alemania, bajo el número de sociedad HRB 161178, en el Amtsgericht München, y autorizada por el Organismo Federal de Supervisión Financiera (BaFin). El domicilio social de Wirecard se ubica en Einsteinring 35, 85609 Aschheim, Alemania. Wirecard está inscrita en el Banco de España como entidad de crédito que presta servicios en España sin establecimiento permanente en virtud del artículo 39 de la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE.

Los presentes términos y condiciones constituyen el contrato íntegro entre usted y el Emisor en relación con su Tarjeta Self Bank (el “**Contrato**”) y, conjuntamente con los Términos y Condiciones de Self Bank (publicados en www.selfbank.es), configuran el marco contractual entre usted y Self Bank. El Emisor autoriza a Self Bank a celebrar en su nombre el presente Contrato con usted. Las referencias a “nosotros”, “nos”, “nuestro(s)/a(s)” se entienden hechas al Emisor. No debe permitir que otra persona utilice su Tarjeta Self Bank.

Le rogamos que lea el presente Contrato detenidamente antes de usar o activar su Tarjeta Self Bank o usar cualquiera de nuestros servicios.

1. ÁMBITO DEL PRESENTE CONTRATO

- 1.1 Su Tarjeta Self Bank ha sido emitida por el Emisor. Se trata de una tarjeta de débito.
- 1.2 Los derechos y obligaciones que le corresponden en relación con el uso de su Tarjeta Self Bank se encuentran recogidos en el presente Contrato y en los Términos y Condiciones Generales de Self Bank; no disfrutará de derechos frente a Mastercard ni frente a sus entidades asociadas.
- 1.3 El presente Contrato se ha redactado y está disponible únicamente en español. Todas las comunicaciones mantenidas con usted en relación con el presente Contrato y con su Tarjeta Self Bank se llevarán a cabo en español.
- 1.4 Acepta que tanto el Emisor como Self Bank puedan comunicarse con usted por correo electrónico y/o SMS para enviarle notificaciones relacionadas con los servicios u otra información relativa a su Tarjeta Self Bank y que, por consiguiente, es importante que se asegure de mantener actualizados su dirección de correo electrónico y su número de teléfono móvil. No seremos responsables de las notificaciones que usted no reciba debido al incumplimiento de su obligación de mantener actualizada su información de contacto de conformidad con la presente cláusula.

2. SOLICITUD Y REGISTRO DE LA TARJETA SELF BANK

- 2.1 Para solicitar una Tarjeta Self Bank debe ser mayor de 18 años y debe haberse registrado correctamente como cliente de Self Bank (facilitando sus datos personales y completando el proceso de identificación de Self Bank). La Tarjeta Self Bank está disponible únicamente para usuarios de Self Bank que hayan completado de manera satisfactoria el procedimiento de identificación personal de Self Bank. Puede



solicitar su Tarjeta Self Bank a través de la interfaz de usuario de la Web o de la Aplicación de Self Bank, que podrá descargarse en su teléfono móvil.

- 2.2 El Emisor registrará su Tarjeta Self Bank en base a la Información que nos haya suministrado. Debe facilitar información exacta y comunicar cualquier cambio en su información tan pronto como resulte posible a fin de que la información de nuestros registros se mantenga actualizada.

3. RECEPCIÓN Y ACTIVACIÓN DE SU TARJETA SELF BANK

- 3.1 Una vez se superen los controles relativos a la identificación, su Tarjeta Self Bank se emitirá y se enviará por correo a su dirección postal. Wirecard deberá asegurarse de que nadie, salvo usted en calidad de Titular, tenga acceso a las credenciales de seguridad personalizadas.
- 3.2 Cuando reciba su Tarjeta Self Bank, debe, usted como Titular, firmar y activar inmediatamente la Tarjeta Self Bank.
- 3.3 Tras activar su Tarjeta Self Bank, podrá definir su PIN a través de la Aplicación o de la interfaz de usuario de la Web de Self Bank. No debe revelar a nadie su PIN. No revelaremos nunca su PIN a un tercero, ni le pediremos que nos facilite su PIN.
- 3.4 Cuando seleccione o cambie su PIN, debe evitar seleccionar un PIN que pueda descifrarse fácilmente, como un número que:
 - esté asociado a usted, como su número de teléfono o su fecha de nacimiento; o
 - sea parte de datos impresos en la Tarjeta Self Bank; o
 - esté integrado por dígitos idénticos o por una secuencia sucesiva de dígitos; o
 - sea idéntico a un PIN seleccionado con anterioridad.

4. USO DE SU TARJETA SELF BANK

- 4.1 Su Tarjeta Self Bank podrá usarse en cualquier Comercio para realizar compras a través de Internet y, en caso de que su Tarjeta Self Bank sea una tarjeta plástica, también podrá usarse para realizar compras en tiendas y retirar dinero en efectivo en cajeros tanto en España como en el extranjero (podrían aplicarse comisiones; véase al respecto el apartado Comisiones y Gastos de Self Bank). Todas las operaciones deben ser autorizadas por usted. El Emisor y Self Bank procesarán las operaciones asumiendo que han sido autorizadas por usted cuando:
 - se coloque su Tarjeta Self Bank sobre un lector de pago sin contacto y sea aceptada bien por ese lector o bien mediante la firma de un recibo de compra;
 - se use el PIN de su Tarjeta Self Bank u otro código de seguridad personal del que sea titular; o

En aquellos casos en los que usted utilice la Tarjeta Self Bank en terminales no atendidas para abonar una tarifa de transporte o un pago de aparcamiento, podrá prescindirse de la utilización del código PIN o de cualquier otro medio de autenticación.

Para el pago de operaciones de escasa cuantía puede no ser necesario el uso de PIN o de otro elemento de autenticación.

En los casos en los que utilice la Tarjeta Self Bank para operaciones con comercio electrónico, todas las operaciones deberán ser autorizadas por usted. Self Bank y el Emisor procesarán las operaciones autorizadas por usted si utiliza, por separado y previa solicitud por parte de las páginas de pago del sitio web o aplicación de un Comercio, los elementos de autenticación acordados. Estos elementos de autenticación son:

- Elemento de conocimiento: algo que únicamente usted conoce (por ejemplo, una contraseña);
- Elemento de posesión: algo que posee usted (por ejemplo, un terminal móvil, de forma que pueda generar o recibir un número único de transacción -número TAN).
- Elemento de inherencia: algo que es inherente a usted (por ejemplo, una huella dactilar u óptica).

Para considerar que usted ha dado el consentimiento indicado en los puntos anteriores, tendrá que presentar todos los justificantes necesarios para la autenticación del cliente (reforzada o no, según proceda):

- Para pagos presenciales: presentando la Tarjeta Self Bank e introduciendo el código PIN o firmando un recibo, cuando proceda, o
- Para pagos sin presencia física (a distancia): alternativamente, introduciendo los datos de su Tarjeta Self Bank y el SMS de Contraseña de Un Solo Uso; introduciendo los datos de su Tarjeta Self Bank y un número PIN previamente establecido por usted; o introduciendo los datos de su Tarjeta Self Bank y usando su huella dactilar, en función del método de autenticación que haya acordado con el Emisor.

4.2 Su Tarjeta Self Bank es una tarjeta de débito, lo cual implica que el Saldo Disponible se reducirá por el importe total de cada operación que realice, más impuestos y comisiones aplicables, incluyendo comisiones adicionales del cajero, en su caso. No debe usar su Tarjeta Self Bank cuando el Importe Total Deducible supere el Saldo Disponible. Puede consultar su Saldo Disponible en cualquier momento a través de la Aplicación o del Sitio web de Self Bank.

4.3 El titular no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por el Emisor. El momento de recepción de una orden de pago será aquel en que la misma se recibe por el Emisor. Si el momento de la recepción no es un día hábil para el Emisor, la orden de pago instruida por medio de la Tarjeta Self Bank se considerará recibida el siguiente día hábil.

4.4 Cuando autorice una operación, el Emisor la recibirá tal y como se indica a continuación:

- para operaciones de comercio electrónico y operaciones en puntos de venta, en el momento en que recibamos la orden de operación pertinente emitida por el banco adquirente; y
- para operaciones en cajeros, en el momento en que recibamos la orden de operación emitida por el operador del cajero.

Recibiremos su autorización para estas operaciones de manera casi instantánea, y a partir de ese momento no podrá revocar su consentimiento de la operación, a menos que el Derecho aplicable estipule otra cosa. No se realizará cargo alguno en la cuenta del Titular hasta que se reciba la orden de pago.

4.5 La Tarjeta Self Bank puede usarse para realizar operaciones en una moneda distinta del euro ("operación en moneda extranjera"). El importe descontado de su Saldo Disponible se convertirá al euro en la fecha en que se reciba la solicitud de la operación. Se usará una tasa mayorista fijada por Mastercard, que se publicará todos los Días Hábil. Las modificaciones de los tipos de cambio de referencia tendrán eficacia inmediata. Los tipos de cambio pueden fluctuar y podrían sufrir cambios entre el momento en que autorice una operación y el momento en que Mastercard liquide la operación. Puede consultar el tipo de cambio que se ha aplicado a una operación en su historial de operaciones publicado en el sitio web de Mastercard. Cuando use su Tarjeta Self Bank para realizar una operación en moneda extranjera, le cobraremos una comisión adicional por conversión a moneda extranjera (véase el apartado sobre Comisiones y Gastos).

4.6 Con sujeción a lo dispuesto en el presente apartado 4, cuando una operación:

- deba realizarse en cualquier moneda de un Estado miembro de la Unión Europea, garantizaremos que el pago se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario al final del Día Hábil siguiente a aquel en que recibamos su autorización;

- deba realizarse íntegramente dentro el Espacio Económico Europeo pero en una moneda distinta del euro, garantizaremos que el pago se abone en la cuenta del destinatario al final del cuarto Día Hábil contado a partir de aquel en que recibamos su autorización.
- 4.7 Por motivos de seguridad, los Comercios están obligados a obtener la autorización del Emisor en todas las operaciones que se realicen usando una Tarjeta Self Bank. En ciertos casos, los Comercios podrán exigirle que su Saldo Disponible supere el valor de la operación que desea realizar. Únicamente se le cobrará el valor real y definitivo de la operación que realice, por lo que deberá asegurarse de que conoce el importe exacto de la operación en el momento en que autorice la operación. Tal puede ser el caso en relación con:
- hoteles, vehículos de alquiler, y
 - algunos Comercios en Internet (algunos Comercios en Internet enviarán, bien cuando se registre o bien en el momento del pago, una solicitud de autorización de pago para comprobar la existencia de fondos disponibles). Esto afectará de forma temporal al Saldo Disponible. Muchos Comercios, sobre todo los Comercios en línea, no deducirán el pago de una Tarjeta Self Bank hasta el envío de las mercancías. Debe ser consciente de todos los pagos de este tipo que van a cargarse cuando realice otras compras, con el fin de asegurarse de que tiene suficiente Saldo Disponible para hacer frente a todas las compras.

Liberaremos los fondos bloqueados sin dilaciones indebidas tan pronto como tengamos constancia del importe exacto de la operación y de manera inmediata en cuanto recibamos la correspondiente orden de operación enviada por el Comercio.

- 4.8 Si un Comercio aceptase devolverle el importe de una compra realizada con su Tarjeta Self Bank, los fondos se añadirán al Saldo Disponible de su Tarjeta Self Bank una vez el Emisor reciba los fondos del Comercio.
- 4.9 Le recomendamos que compruebe su Saldo Disponible y su historial de operaciones de manera periódica a través de la interfaz de usuario de la Web o de la Aplicación de Self Bank a fin de identificar cualquier posible uso no autorizado de su Tarjeta Self Bank y comprobar si hay operaciones que no reconoce. También le facilitaremos un resumen de las operaciones con tarjeta a través de la interfaz de usuario de la Web o de la Aplicación de Self Bank.

5. LÍMITES DE USO DE LA TARJETA SELF BANK

- 5.1 La Tarjeta Self Bank también puede usarse en situaciones en las que no sea posible obtener la confirmación en línea de que el Titular dispone de Saldo Disponible suficiente para la operación. Tal puede ser el caso en operaciones efectuadas en trenes, barcos y ciertas compras a bordo de un avión. Será responsable en caso de que una operación sin conexión llegue a realizarse por cualquier motivo y deberá devolvernos cualquier importe que supere el Saldo Disponible.
- 5.2 La Tarjeta Self Bank no deberá usarse como medio de identificación.
- 5.3 La Tarjeta Self Bank no deberá usarse para fines ilícitos ni en forma alguna que esté prohibida por la ley aplicable.
- 5.4 También debe asegurarse de que respeta los límites de uso de la Tarjeta Self Bank previstos en el apartado 17.
- 5.5 Puede establecer límites de gasto distintos de los límites de uso actuales de la Tarjeta Self Bank previstos en el apartado 17 entrando en la Aplicación de Self Bank, o llamando al Servicio de Atención al Cliente de Self Bank. En todas las operaciones se verificarán sus límites de gasto, por lo que se podrá denegar una operación cuando no cumpla con los criterios sobre límites de gasto. Es responsable de establecer y controlar los límites de gasto de su Tarjeta Self Bank.

6. FECHA DE CADUCIDAD

- 6.1 La fecha de caducidad de la Tarjeta Self Bank está impresa en el anverso de la Tarjeta Self Bank. No podrá usar la Tarjeta Self Bank tras su fecha de caducidad. Una vez caducada, la Tarjeta perderá su validez y podrá cambiarse por otra (es posible que se apliquen comisiones; véase el apartado Comisiones y Gastos).
- 6.2 Con sujeción a lo dispuesto en el apartado 7, será responsable del uso de cualquier Tarjeta Self Bank emitida a su favor en virtud del presente Contrato y de todas las comisiones o gastos que pudieran devengarse en relación con cualquier Tarjeta Self Bank.

7. RESPONSABILIDAD DEL TITULAR Y AUTORIZACIONES

- 7.1 Es responsable del uso de su Tarjeta Self Bank emitida por el Emisor.
- 7.2 Es responsable de mantener la seguridad de la información de seguridad de su Tarjeta Self Bank y su Aplicación de Self Bank.
- 7.3 No debe:
 - permitir que otra persona use su Tarjeta Self Bank o su Aplicación de Self Bank;
 - anotar su PIN o cualquier elemento de autenticación en forma alguna que permita a un tercero hacer un uso fraudulento de su Tarjeta Self Bank o de la Aplicación de Self Bank;
 - revelar o poner su PIN o cualquier elemento de autenticación a disposición de terceros;
 - introducir el PIN en cualquier cajero que no parezca verdadero, que haya sido modificado, que tenga fijado o conectado un dispositivo sospechoso o que esté funcionando de manera sospechosa;
 - permitir que otra persona tenga en su poder su Tarjeta Self Bank de manera que escape de su campo de visión; o
 - introducir su PIN en un cajero o en un terminal de un punto de venta de forma que permita a otra persona ver el PIN.
- 7.4 Para proteger los elementos individuales de autenticación en pagos en línea, debe prestar especial atención a lo siguiente:
 - Los elementos de conocimiento, tales como una contraseña *online*, deben ser guardados en secreto; en particular, no deben ser:
 - Comunicados oralmente (por ejemplo, por teléfono o en persona) – Enviados en forma de texto (por ejemplo, por correo electrónico o servicio de mensajería instantánea) fuera de las operaciones de pago – almacenados por medios electrónico de forma no segura (por ejemplo, en el correo electrónico o servicios de mensajería instantánea) – escritos en un dispositivo o guardados como copia junto a un dispositivo que sirva como elemento de posesión (por ejemplo, un dispositivo móvil) o para introducir un elemento de inherencia (por ejemplo, un dispositivo móvil con una aplicación para pagar con tarjeta mediante la introducción de la huella dactilar).
 - Los elementos de posesión, tales como un dispositivo móvil, deben ser protegidos del uso indebido, en particular:
 - Se debe asegurar que personas no autorizadas no puedan acceder a su terminal móvil (por ejemplo, teléfono móvil), - asegurar que otras personas no pueden usar la aplicación en la que tiene introducida su Tarjeta de Crédito Self Bank (por ejemplo, aplicaciones de tarjetas, o aplicaciones de autenticación) en el terminal móvil (por ejemplo, el teléfono móvil).

- La aplicación para realizar pagos en línea (por ejemplo, aplicaciones de tarjetas, o aplicaciones de autenticación) de su terminal móvil debe estar desactivada con anterioridad a que usted ceda la posesión de ese terminal móvil (por ejemplo, vendiendo el dispositivo de teléfono móvil).
 - Los elementos de posesión (por ejemplo, OTPs) no deben comunicarse oralmente (por ejemplo, por teléfono) ni en forma de texto (por ejemplo, por correo electrónico o servicio de mensajería instantánea) fuera del proceso de la operación de pago.
 - Los elementos de inherencia, tales como su huella dactilar, deben utilizarse como elementos de autenticación sólo en su dispositivo móvil para operaciones de pago en línea si no están almacenados elementos de inherencia de otras personas en dicho dispositivo. Si el dispositivo móvil utilizado para operaciones de pago en línea almacena elementos de inherencia de otras personas el elemento de conocimiento emitido por Self Bank o el Emisor (por ejemplo, una contraseña *online*) se utilizará para las operaciones de pago en línea y no el elemento de inherencia almacenado en el dispositivo.
- 7.5 Si se le facilitan los detalles de la operación de pago (por ejemplo, el nombre de la empresa contratante y la cantidad abonada) en el caso de operaciones de pago de comercio electrónico, usted debe comprobar dichos detalles para asegurarse de que son correctos.
- 7.6 Será responsable de cuantas operaciones autorice con arreglo a lo dispuesto en el presente Contrato.
- 7.7 Será responsable de cuantas operaciones tengan lugar como consecuencia de una actuación fraudulenta por su parte o de un incumplimiento de sus obligaciones relativas a la Tarjeta, conforme a lo previsto en el presente Contrato, mediando dolo o negligencia grave.
- 7.8 Se compromete a indemnizar y mantener indemne al Emisor, a Self Bank y a nuestros distribuidores, socios, agentes, patrocinadores y proveedores de servicios, así como a las empresas del grupo de cualquiera de los anteriores, frente a los costes de cualquier acción legal ejercitada con el fin de hacer cumplir el presente Contrato y/o de cualquier incumplimiento del presente Contrato, o del uso fraudulento de la Tarjeta Self Bank o de los datos de inicio de sesión en la Aplicación de Self Bank, o del PIN tanto por su parte como por un tercero autorizado por usted.
- 7.9 La Aplicación de Self Bank únicamente es compatible con dispositivos cuyo sistema operativo no haya sido modificado ni liberado, ni configurado para permitir la instalación de *software* de fuentes que no hayan sido aprobadas por Self Bank (incluyendo, a título meramente ilustrativo y no enunciativo, el App Store de Apple y Google Play). El uso de la Aplicación de Self Bank en esos dispositivos se realizará bajo su exclusiva responsabilidad y no asumimos responsabilidad alguna por pérdidas financieras ni por la pérdida de datos o información.

8. TARJETAS PERDIDAS, ROBADAS O DAÑADAS

- 8.1 En caso de pérdida, robo, fraude, apropiación indebida de un instrumento de pago o cualquier otro suceso que genere un riesgo de uso no autorizado de la Tarjeta Self Bank, debe asegurarse inmediatamente de que la Tarjeta Self Bank esté bloqueada a través de la Aplicación o del Sitio web de Self Bank. También puede bloquear o cancelar su Tarjeta Self Bank poniéndose en contacto con los Servicios de Atención al Cliente de Self Bank o Mastercard llamando al teléfono indicado en la tarjeta, que también se encuentra publicado en el Sitio web de Self Bank. En este contexto, Self Bank deberá garantizar que existen medios adecuados disponibles en todo momento para que el Titular pueda practicar esa notificación de forma gratuita. El Titular correrá con los gastos de sustitución de la Tarjeta Self Bank.
- 8.2 Siempre y cuando haya adoptado alguna de las medidas previstas en el apartado 8.1 y no se aplique lo dispuesto en el apartado 8.3, no responderá de las pérdidas que se produzcan a partir del momento en que haya bloqueado su Tarjeta Self Bank o haya informado a los Servicios de Atención al Cliente para que la bloqueen.

8.3 Si somos capaces de probar que ha actuado de manera fraudulenta, con negligencia grave o de manera dolosa: (i) cuando haya incumplido su obligación de notificación sin dilaciones indebidas tras haber tenido conocimiento de la pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado de la Tarjeta Self Bank; o (ii) cuando no haya conservado razonablemente de manera segura su Tarjeta Self Bank o su información de seguridad relativa a la Tarjeta Self Bank con arreglo a lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones o en cualquier obligación de garantizar la seguridad de la cual le hayamos informado, responderá de todas las pérdidas ocasionadas, salvo que den los siguientes supuestos:

- (i) en los casos en los que no se exija autenticación reforzada para el uso de la Tarjeta Self Bank, solo soportará las posibles consecuencias económicas en caso de haber actuado de forma fraudulenta;
- (ii) el ordenante sólo soportará las consecuencias económicas por la utilización, con posterioridad a la notificación de extravío o sustracción de la Tarjeta Self Bank, cuando haya actuado de forma fraudulenta.

8.4 En todo caso, quedará exento de toda responsabilidad en caso de sustracción, extravío o apropiación indebida de la Tarjeta Self Bank cuando las operaciones se hayan efectuado de forma no presencial utilizando únicamente los datos de pago impresos en la propia Tarjeta Self Bank, siempre que no se haya producido fraude o negligencia grave por su parte en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia del instrumento de pago y las credenciales de seguridad y haya notificado dicha circunstancia sin demora.

8.5 Con sujeción a lo dispuesto en el apartado 8.2, responderá hasta un máximo de 50 EUR de todas las pérdidas ocasionadas como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas llevadas a cabo con su Tarjeta Self Bank antes del bloqueo o de su solicitud de bloqueo de su Tarjeta Self Bank en caso de robo o pérdida de la Tarjeta Self Bank o de la información de seguridad de la Tarjeta Self Bank, o cuando no haya conservado de forma segura esa información de seguridad protegiéndola frente a una apropiación indebida.

El párrafo anterior no se aplicará cuando:

- a) el Titular no hubiese podido detectar la pérdida, el robo o la apropiación indebida de la Tarjeta antes de un pago, a menos que el pagador haya actuado de manera fraudulenta; o
- b) la pérdida haya sido causada por actos u omisiones de un empleado, agente o sucursal de Self Bank, el Emisor o una entidad a la que haya subcontratado sus actividades.

9. COMISIONES Y GASTOS

Su Tarjeta Self Bank está sujeta al cobro de las comisiones previstas en la cláusula sobre Comisiones y Gastos de Self Bank.

Self Bank le cargará los gastos en los que incurra en el caso de que solicite información adicional a la contenida en el Contrato, siempre que Self Bank no tenga la obligación legal de proporcionársela. Los gastos serán razonables y acordes con los costes efectivamente soportados por Self Bank.

10. OPERACIONES NO AUTORIZADAS Y OPERACIONES EJECUTADAS INCORRECTAMENTE

10.1 Debe verificar con regularidad su historial de operaciones con la Tarjeta Self Bank a través de la interfaz de usuario de la Web o de la Aplicación de Self Bank con arreglo a lo dispuesto en el apartado 4.8. Si tiene motivos para pensar que una operación no ha sido autorizada por usted o ha sido ejecutada incorrectamente, debe informar a los Servicios de Atención al Cliente de Self Bank sin dilación indebida en cuanto tenga conocimiento de esa operación, y en todo caso en un plazo de 13 meses contados a partir de la fecha del adeudo en cuestión. Es posible que tenga derecho a un reintegro en relación con esa operación. El plazo de notificación citado anteriormente no se aplicará cuando Self Bank no haya facilitado o puesto a su disposición la información relativa a la operación de pago.

10.2 Cuando niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó de manera incorrecta, corresponderá a Self Bank y al Emisor demostrar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico u otra deficiencia del servicio prestado por el proveedor de servicios de pago.

A los efectos de lo establecido en el párrafo anterior, los registros mantenidos por Self Bank y el Emisor, de la utilización de la Tarjeta Self Bank no bastarán, necesariamente, para demostrar que la operación de pago fue autorizada, ni que el Titular ha actuado de manera fraudulenta o incumplido deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones con arreglo al presente Contrato.

10.3 Si hubiese iniciado una operación y el beneficiario reclamara no haber recibido esa operación, haremos inmediatamente todo lo posible para localizar la operación y notificarle el resultado de la misma. A menos que podamos probar que el proveedor de servicios de pago del beneficiario recibió la operación, le reintegraremos el importe afectado, restableciendo su Saldo Disponible al nivel que habría tenido en caso de que esa operación concreta no hubiese tenido lugar.

10.4 Ejecutaremos todas las operaciones usando la información que nos facilite y no responderemos frente a usted ni por falta de ejecución ni por ejecución defectuosa cuando descubramos que la información que nos facilitó era incorrecta. No obstante, haremos todo lo razonablemente posible para recuperar los fondos afectados por la operación y podremos cobrarle los gastos en que incurramos al respecto.

10.5 Si fuésemos responsables de una operación ejecutada de manera incorrecta que nos haya notificado con arreglo a lo dispuesto en el apartado 10.1, le reintegraremos el importe afectado, restableciendo su Saldo Disponible al nivel que habría tenido en caso de que esa operación concreta no hubiese tenido lugar.

10.6 Cuando debamos hacer cualquier reintegro a su favor se lo abonaremos de inmediato y, en todo caso, al final del Día Hábil siguiente a la fecha en la cual tengamos constancia de la operación no autorizada (a menos que tengamos motivos razonables para sospechar que ha tenido lugar una conducta fraudulenta, en cuyo caso, comunicaremos al Banco de España por escrito). No obstante, cuando, tras una investigación, tengamos motivos razonables para pensar que por cualquier motivo en realidad no tendríamos que haber realizado un reintegro a su favor, o que hemos realizado un reintegro superior al debido, podremos anular ese reintegro y usted responderá de cualquier pérdida que suframos como consecuencia del uso que haga de su Tarjeta Self Bank.

10.7 Cuando haya aceptado que otra persona pueda cargar un pago en su Tarjeta Self Bank (por ejemplo, cuando haya dado los datos de su Tarjeta Self Bank a un vendedor con el fin de realizar pagos continuos), podrá pedirnos que reintegremos un pago cuando se cumplan la totalidad de las siguientes condiciones:

10.6.1 que la autorización otorgada no especificara, en el momento en el que se otorgó, el importe exacto que debe pagarse;

10.6.2 que el importe cargado en su Tarjeta Self Bank supere el que el podía esperar razonablemente teniendo en cuenta las pautas de gasto, las condiciones del Contrato y las circunstancias pertinentes al caso; y

10.6.3 que realice la solicitud de reintegro en un plazo de ocho semanas a contar desde la fecha en la que se haya producido el pago con cargo a su Tarjeta Self Bank.

10.8 El Emisor y/o Self Bank podrán pedirle que facilite información que sea razonablemente necesaria para verificar que se cumplen las condiciones previstas en los párrafos 10.6.1 – 10.6.3.

10.9 Cuando solicite al Emisor que realice un reintegro en virtud de lo dispuesto en el apartado 10.6, en un plazo de 10 Días Hábiles a contar desde la fecha en que recibamos su solicitud (o, en caso de que le pidamos más información en virtud de lo previsto en el apartado 10.7, en un plazo de 10 Días Hábiles a contar desde la fecha en que recibamos esa información) el Emisor podrá:

10.8.1 reintegrar la totalidad del importe pagado; o

10.8.2 explicarle las razones por las que no ha procedido al reintegro.

- 10.9 No tendrá derecho a reintegro alguno en virtud de lo previsto en el apartado 10.6 y con arreglo a lo dispuesto en el párrafo 10.8.2 cuando:
- 10.9.1 haya dado su consentimiento al Emisor para que se efectúe el pago; y
 - 10.9.2 el Emisor o Self Bank, según proceda (o la persona o un Comercio a los que usted haya aceptado pagar) le hayan facilitado información sobre el pago en cuestión con una antelación mínima de cuatro semanas a la fecha de vencimiento del pago; o
 - 10.9.3 el motivo por el que el pago en cuestión fue superior a lo que hubiera previsto pagar razonablemente se deba a una modificación de cualquier tipo de cambio.
- 10.10 Self Bank y el Emisor conservarán la documentación y los registros que le permitan acreditar el cumplimiento de sus obligaciones en el marco del presente Contrato y los facilitará al Titular cuando éste los solicite durante un plazo de seis años.

11 MODIFICACIÓN

- 11.1 El Emisor y Self Bank podrán modificar de manera conjunta el presente Contrato, incluyendo las comisiones y los límites, informándole con un preaviso mínimo de dos meses. Además, la versión más reciente del presente Contrato estará publicada en www.selfbank.es.
- 11.2 Si no estuviese conforme con las modificaciones del presente Contrato, podrá resolver sin cargo el presente Contrato y cancelar su Tarjeta Self Bank con arreglo a lo dispuesto en el apartado 12.1 en cualquier momento durante ese período de preaviso de dos meses. No obstante, en caso de que no resuelva el presente Contrato y no cancele su Tarjeta Self Bank durante este período, se presumirá que ha aceptado los cambios y se aplicarán a su Tarjeta Self Bank las nuevas condiciones.
- 11.3 Si cualquier parte del presente Contrato fuese incoherente con los requisitos legales, prevalecerán los requisitos legales aplicables.

12 RESOLUCIÓN O SUSPENSIÓN DEL PRESENTE CONTRATO Y DE SU TARJETA SELF BANK. DERECHO DE DESESTIMIENTO

- 12.1 El presente Contrato tiene una duración indefinida. Podrá cancelar su Tarjeta Self Bank y resolver el presente Contrato gratuitamente en cualquier momento poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Self Bank. Self Bank procederá al cumplimiento de la orden de resolución del Contrato antes de transcurridas 24 horas desde la recepción de su solicitud.
- 12.2 La resolución del Contrato será gratuita para usted a no ser que haya estado en vigor durante menos de seis meses. En este último caso, cualquier comisión o gasto aplicable por la resolución del Contrato será adecuado y acorde con los costes soportados por Self Bank o el Emisor.
- 12.3 El Emisor y Self Bank podrán resolver de manera conjunta el presente Contrato en cualquier momento, informándole con un preaviso mínimo de dos meses. El Emisor y Self Bank también podrán resolver de manera conjunta el presente Contrato con efectos inmediatos en caso de que usted, en calidad de Titular, haya incumplido cualquier disposición del presente Contrato, o cuando existan motivos para pensar que ha usado o intentado usar la Tarjeta Self Bank de manera gravemente negligente o con fines fraudulentos u otros fines ilícitos, o cuando el Emisor o Self Bank no puedan seguir tramitando sus operaciones como consecuencia de actuaciones de terceros.
- 12.4 El Emisor o Self Bank podrán suspender su Tarjeta Self Bank en cualquier momento con efectos inmediatos y sin necesidad de preaviso cuando:

- se descubra que cualquier información que facilitó cuando solicitó su Tarjeta Self Bank es incorrecta; o
 - existan motivos para sospechar un uso no autorizado o fraudulento de la Tarjeta Self Bank o nos preocupe la seguridad de su Tarjeta Self Bank; o
 - haya incumplido el presente Contrato; o
 - existan motivos para pensar que usted, en calidad de Titular, ha usado o intentado usar la Tarjeta Self Bank de manera gravemente negligente o con fines fraudulentos u otros fines ilícitos, o cuando el Emisor o Self Bank no puedan tramitar operaciones de cualquier tipo como consecuencia de las actuaciones de terceros.
- 12.5 Cuando el Emisor o Self Bank suspendan o cancelen su Tarjeta Self Bank, cualquiera de ellos le informará al respecto, si le resulta posible con arreglo a la ley aplicable, a través de la Aplicación de Self Bank o por correo electrónico antes de la suspensión o cancelación de su Tarjeta Self Bank, comunicando los motivos. Asimismo, el Emisor o Self Bank podrán informar a cualquiera de las partes de una operación en caso de que se haya producido una suspensión.
- 12.6 Desbloquearemos su Tarjeta Self Bank tan pronto como sea viable en cuanto hayan dejado de existir las razones que llevaron a suspender su uso y le informaremos a través de la Aplicación de Self Bank o por correo electrónico una vez hayamos desbloqueado su Tarjeta Self Bank.
- 12.7 Si se detectase la generación de comisiones adicionales en relación con su Tarjeta Self Bank tras la resolución por su parte o por el Emisor o Self Bank, deberá devolver al Emisor o a Self Bank, con sujeción a lo previsto en el presente Contrato, cualquier cantidad relacionada con una retirada de efectivo realizado con la Tarjeta Self Bank o con las comisiones y/o los gastos aplicados de manera válida, con independencia de que sean anteriores o posteriores a la resolución. El Emisor o Self Bank le enviarán una factura y le pedirán que devuelva inmediatamente las cantidades que les adeude. Si no devolviese este importe inmediatamente después de haber recibido esa factura, el Emisor o Self Bank se reservan el derecho a adoptar cuantas medidas sean necesarias, incluyendo acciones legales, para recuperar las cantidades adeudadas.
- 12.8 Con arreglo a lo dispuesto en la normativa que rige la comercialización a distancia de servicios financieros, dispone de un plazo de catorce (14) días naturales a contar desde la entrada en vigor del presente Contrato para desistir del mismo. El desistimiento se podrá notificar en la oficina del Banco o a través de las siguientes vías:
- Self Bank, C/ Gran Vía, 30 – 3ª Planta (28013) Madrid
 - Correo electrónico: informacion@selfbank.es
- Si ejerciese el derecho de desistimiento en las condiciones indicadas, procederemos a cancelar el presente Contrato y bloquear automáticamente el uso de la Tarjeta Self Bank. Asimismo, en caso de que ejerza el derecho de desistimiento, deberá devolvernos inmediatamente la Tarjeta Self Bank.

En caso de que ejerza el derecho de desistimiento, deberá pagar, sin dilación y en todo caso, en un plazo máximo de 30 días naturales a contar desde la notificación del desistimiento, el servicio financiero que le hayamos prestado efectivamente con arreglo a lo dispuesto en el Contrato hasta el momento en que se haya producido el desistimiento.

13 RESPONSABILIDAD DEL EMISOR Y DE SELF BANK

- 13.1 Con sujeción a lo dispuesto en el apartado 13.2, la responsabilidad del Emisor o de Self Bank o de ambos en relación con el presente Contrato (ya sea contractual, extracontractual (incluyendo la negligencia), por incumplimiento de un deber legal o de otro tipo) estará sujeta a las siguientes exclusiones y limitaciones:

- no responderemos de incumplimiento alguno que sea consecuencia directa o indirecta de cualquier causa que escape a nuestro control, incluyendo, a título meramente ilustrativo y no limitativo, la falta de fondos y/o la interrupción de los servicios de red en los cajeros, la existencia de límites máximos de retirada de efectivo impuestos por los operadores de los cajeros y el fallo de los sistemas de tratamiento de datos;
 - no responderemos del lucro cesante, de las pérdidas comerciales (en cada caso, ya sean directas o indirectas) ni de las pérdidas indirectas, especiales o punitivas;
 - cuando la Tarjeta Self Bank sea defectuosa por causas que nos sean imputables, nuestra responsabilidad se limitará a la sustitución de la Tarjeta Self Bank;
 - cuando se deduzcan de manera incorrecta cantidades de su Saldo Disponible por causas que nos sean imputables, nuestra responsabilidad se limitará al pago a su favor de una cantidad equivalente;
 - cuando se deduzcan cantidades de su Saldo Disponible pero no haya autorizado esa deducción con arreglo a lo dispuesto en el presente Contrato, nuestra responsabilidad será la prevista en el apartado 8;
 - en todos los demás casos que nos sean imputables, nuestra responsabilidad se limitará al reintegro del Saldo Disponible.
- 13.2 Nada de lo dispuesto en el presente Contrato podrá excluir ni limitar nuestra responsabilidad en caso de muerte o daños personales debidos a negligencia o fraude por nuestra parte, ni por otro motivo en la medida en que esa responsabilidad no pueda limitarse o excluirse en virtud de la ley o la normativa aplicable.
- 13.3 A todos los efectos permitidos conforme a Derecho, se excluyen expresamente todas las condiciones o garantías que se encuentren implícitas en actos legislativos, leyes u otras fuentes normativas.
- 13.4 Las exclusiones y limitaciones previstas en el presente apartado serán de aplicación a cualquier responsabilidad que tengan frente a usted las entidades asociadas a los Emisores y a Self Bank, como Mastercard, así como otros proveedores, contratistas, agentes o distribuidores y cualquiera de sus respectivas entidades asociadas (en su caso) y que pueda surgir en relación con el presente Contrato.

14 PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

- 14.1 Las reclamaciones relativas a cualquier elemento del servicio que le prestamos (incluyendo su Tarjeta Self Bank) pueden enviarse al Servicios de Atención al Cliente de Self Bank por correo electrónico a informacion@selfbank.es. Todas las reclamaciones deben atenerse al procedimiento previsto en los Términos y Condiciones Generales de Self Bank. Puede consultar este procedimiento en cualquier momento a través del Sitio web de Self Bank.
- 14.2 Si tuviese cualquier discrepancia relativa a compras realizadas con la Tarjeta Self Bank, deberá resolverlas con el Comercio pertinente. No respondemos de la calidad, de la seguridad, de la licitud ni de ningún otro aspecto de los bienes o servicios comprados con la Tarjeta Self Bank. Tenga en cuenta que una vez que haya usado una Tarjeta Self Bank para realizar una compra no podremos detener la operación.
- 14.3 El Emisor participa en el mecanismo de resolución de conflictos de la junta arbitral de consumo “defensor del cliente de la banca privada” (www.bankenombudsman.de), donde el consumidor puede pedir al defensor del cliente de la banca privada que resuelva un conflicto con el banco. Si el asunto de la reclamación implicase un conflicto relativo a un contrato de servicios de pago (artículo 675f del Código Civil alemán), los titulares que no sean consumidores también podrán solicitar al Defensor del cliente de la banca privada la resolución del conflicto. Puede obtenerse más información en el “Reglamento para la Resolución de Reclamaciones de Clientes en el Sector de Banca Comercial Alemán” (Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe), que se pondrá a su disposición cuando

lo solicite o que puede consultarse a través de Internet en www.bankenverband.de. La reclamación debe presentarse por escrito (por ejemplo, por carta, fax o correo electrónico) ante la Kundenbeschwerdestelle (Oficina de Reclamaciones de Clientes) en Bundesverband deutscher Banken e.V. Apartado de Correos 04 03 07, 10062 Berlín, Fax: (030) 1663-3169, correo electrónico: ombudsman@bdb.de. El titular podrá escribir también a la Autoridad de Supervisión Financiera Federal alemana (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) o ponerse en contacto con esa autoridad en Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, y Marie-Curie-Str. 24-28 Fráncfort del Meno, Alemania, en cualquier momento para que las reclamaciones consten por escrito cuando se refieran a infracciones por el banco de la Ley alemana de Supervisión de Servicios de Pago (Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz, ZAG), artículos 675c a 676c del Código Civil alemán (BGB) o del artículo 248 de la Ley de introducción al Código Civil alemán (Einführungsgesetz zum BGB, EGBGB).

- 14.4 No obstante lo dispuesto anteriormente y en caso de que considere que su reclamación no haya sido atendida, de que no reciba respuesta en un plazo de dos (2) meses a contar desde su presentación o de que no esté conforme con la decisión del Banco a este respecto, tiene derecho a presentar ulteriormente la reclamación pertinente ante el órgano competente, en particular, ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con los supuestos incumplimientos de la normativa sobre transparencia y protección de clientes o de buenas prácticas y usos financieros.

15 ESTIPULACIONES GENERALES

- 15.1 El retraso o la ausencia de ejercicio de cualquier derecho o medida de reparación en virtud del presente Contrato por parte del Emisor o de Self Bank no podrán interpretarse como una renuncia a ese derecho o medida de reparación ni como una imposibilidad de ejercerlos en un momento posterior.
- 15.2 Si se entendiese que cualquier disposición del presente Contrato es inexigible o ilícita, las demás disposiciones seguirán teniendo plena vigencia y eficacia.
- 15.3 No podrá ceder ni transmitir ninguno de los derechos y/o beneficios que le correspondan en virtud del presente Contrato y será la única contraparte del presente Contrato. Seguirá siendo responsable hasta que todas las Tarjetas Self Bank registradas a su nombre se cancelen y hasta que haya pagado íntegramente todas las cantidades debidas en virtud del presente Contrato. El Emisor y Self Bank podrán ceder sus respectivos derechos y beneficios en cualquier momento sin necesidad de preaviso por escrito. Podrán subcontratar cualquiera de las obligaciones que les incumben en virtud del presente Contrato a todos los efectos permitidos en la ley y los reglamentos.
- 15.4 Ningún tercero que no sea parte del presente Contrato tiene derecho a exigir el cumplimiento de las disposiciones del presente Contrato, si bien Mastercard y sus respectivas entidades asociadas podrán exigir el cumplimiento de cualquier disposición del presente Contrato que les atribuya un beneficio o les reconozca un derecho, y las personas mencionadas en el apartado 13.4 podrán exigir el cumplimiento del apartado 13.
- 15.5 El presente Contrato se rige por el Derecho español. Al celebrar el presente Contrato, se somete a la competencia exclusiva de los juzgados y tribunales de Madrid, España.

16 CONTACTO CON LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- 16.1 Si tiene cualquier duda en relación con su Tarjeta Self Bank, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Self Bank por correo electrónico enviado a informacion@selfbank.es.
- 16.2 Puede comunicar la pérdida, deterioro o robo de tarjetas a través de la Aplicación de Self Bank, o por correo electrónico enviado a informacion@selfbank.es, o llamando al Servicio de Atención al Cliente de Self Bank (accesible en el 902 888 777 / 914 890 888) (deberá usar la Aplicación de Self Bank o el correo electrónico cuando el Servicio de Atención al Cliente no esté disponible). Puede obtener más información sobre qué debe hacer en caso de pérdida, deterioro o robo de su tarjeta en el apartado 8.



17 LÍMITES DE USO DE LA TARJETA SELF BANK

La Tarjeta Self Bank tiene los siguientes límites de operación diarios y mensuales. Debe asegurarse de respetar estos límites cuando use su Tarjeta Self Bank.

Límite propuesto	€
gasto_máx_diario	10.000,00
gasto_máx_semanal	25.000,00
gasto_máx_mensual	50.000,00
gasto_máx_anual	500.000,00
máx_diario_cajero	1.200,00
máx_semanal_cajero	5.000,00
máx_mensual_cajero	10.000,00
máx_anual_cajero	20.000,00
máx_por_punto de venta	5.000,00
DIARIO_punto de venta	5.000,00
SEMANAL_punto de venta	10.000,00
MENSUAL_punto de venta	20.000,00
ANUAL_punto de venta	240.000,00
máx_por_comercio electrónico	5.000,00
DIARIO_comercio electrónico	5.000,00
SEMANAL_comercio electrónico	10.000,00
MENSUAL_comercio electrónico	20.000,00
ANUAL_comercio electrónico	240.000,00

El Emisor o Self Bank podrán establecer límites diferentes en cualquier momento.

18 CUENTA CORRIENTE ASOCIADA

- 18.1 Los cargos realizados en las Tarjetas se registrarán en la Cuenta Corriente Asociada abierta en Self Bank.
- 18.2 Las disposiciones con cargo a la Tarjeta se cargarán de manera inmediata en la Cuenta Corriente Asociada, tras el recibo por el Banco de los importes de esas operaciones. La Cuenta Corriente Asociada debe contar con fondos suficientes para atender esos pagos. La Tarjeta no permite incurrir en descubiertos, a menos que el Banco lo autorice. En tal caso, los saldos deudores a favor del Banco, que deben regularizarse de inmediato, devengarán a favor del Banco el tipo de interés y las comisiones que sean aplicables con arreglo a los tipos de la Cuenta Corriente Asociada. Si esa cuenta no tuviese saldo suficiente, podrá efectuarse el cargo en cualquier otra cuenta corriente abierta en el Banco a nombre del Titular, incluyendo las cuentas que éste comparta con terceros.



19 DEFINICIONES

Contrato: Los presentes Términos y Condiciones de Self Bank.

Cajero: Cajero Automático.

Autenticación: procedimiento que permite a Self Bank o al Emisor comprobar la identidad del Titular o la validez de la utilización de la Tarjeta de Crédito Self Bank, incluida la utilización de credenciales de seguridad personalizadas del Titular.

Elementos de autenticación: elemento de conocimiento (algo que sólo conoce el usuario), elemento de posesión (algo que sólo posee el usuario), o elemento de inherencia (algo que el usuario es).

Saldo Disponible: El valor de los fondos disponibles en su Tarjeta Self Bank que puede gastar.

Aplicación de Self Bank: Una aplicación de teléfono inteligente que le permite gestionar su Tarjeta Self Bank.

Tarjeta Self Bank: La tarjeta de débito Mastercard de Self Bank, denominada en euros y emitida a su favor por el Emisor.

Días Hábiles: De lunes a viernes, excluyendo festivos en España.

Sin contacto: Una función de pago que permite a los Titulares pagar colocando la Tarjeta Self Bank sobre un lector de terminal en el punto de venta para operaciones superiores a 25 EUR (en su versión oportunamente modificada).

Servicios de Atención al Cliente: El equipo responsable de atender las dudas relativas a su Tarjeta Self Bank y la Aplicación de Self Bank.

Importe Total Deducible: El importe total de la operación, incluyendo el importe de la operación junto con todas las comisiones, los gastos y los impuestos asociados.

Información: Se refiere a cualquier información personal relativa a usted.

Marca de Aceptación de Mastercard: La Marca Comercial de Mastercard International Incorporated, que indica la aceptación de la Tarjeta Self Bank.

Mastercard: Mastercard International Incorporated, con sede en 2000 Purchase Street, Purchase, Nueva York, EE. UU.

Comercio: Un vendedor minorista, o cualquier otra persona, empresa o sociedad que acepta tarjetas que contienen la Marca de Aceptación de Mastercard.

PIN de la Tarjeta Self Bank: Su número de identificación personal de cuatro dígitos para usar su Tarjeta Self Bank.

usted, su o Titular: Usted en cuanto persona identificada como aquella que ha solicitado con éxito una Tarjeta Self Bank y ha celebrado el presente Contrato con nosotros.