Qonto

Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA

Fecha de validez: 17/11/2026
Versión nº 4.1 de 17/11/2026



Condiciones económicas

Las partes que intervienen en el presente contrato son:

De una parte,

QONTO SA, Sociedad Anónima (S.A.), inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 819 489 626, con domicilio social en 6 Impasse Bonne Nouvelle, 75010 PARÍS (Francia), autorizada por la Autoridad de Supervisión Prudencial y de Resolución (en adelante, «ACPR»), en calidad de Entidad de Crédito con número 16958, habilitada para operar en España a través de sucursal establecida en España, bajo el régimen de libertad de establecimiento, QONTO SA, Sucursal en España, inscrita en el registro del Banco de España con el número 6888 y del Registro Mercantil de Barcelona, con N.I.F. W2503529F y domicilio social en Carrer de Pau Claris, 79, 08010 Barcelona(España).

Datos de contacto:

QONTO SA

Teléfono: 932 710 073

Correo electrónico: support@qonto.com

Servicio de Atención al Cliente de QONTO SA - Sucursal en España: Carrer de Pau Claris, 79, 08010 Barcelona

(en adelante, la "**Entidad", "Qonto**")

Y de otra parte,

El Cliente, que podrá ser (i) una persona jurídica o (ii) una persona física que actúe en el ámbito de su actividad empresarial o profesional, con domicilio o residencia en España.

En adelante denominado el "**Cliente**".

Ambas partes, en adelante denominadas conjuntamente como las "**Partes**".

Exponen:

I. El Cliente ha suscrito con la Entidad el Contrato Marco relativo a los servicios de pago ofrecidos por la propia Entidad;
II. El Cliente también tiene la intención de utilizar el Servicio de Adeudo Directo SEPA para las operaciones de entrada únicamente;
III. Mediante el presente Contrato, la Entidad y el Cliente pretenden regular los términos y condiciones según los cuales el Cliente podrá utilizar el Servicio de Adeudo Directo SEPA, además de y en relación con los Servicios ya regulados por el Contrato Marco.
IV. Queda entendido y acordado entre las Partes que el Servicio de Adeudo Directo SEPA se regirá, además del presente Contrato, por el Contrato Marco, que se aplicará íntegramente para todo lo que no se prevea expresamente en el presente Contrato.
V. El Cliente reconoce que, en su condición de Acreedor SEPA, el uso del Servicio de Adeudo Directo SEPA se rige por el SEPA Direct Debit Core Rulebook vigente emitido por el European Payments Council (EPC). El Cliente acepta el Servicio en el estado en que se presta y es el único responsable, de forma exclusiva e integral, de garantizar que sus operaciones y las funcionalidades del Servicio, tal como es utilizado por el Cliente, sean conformes con la totalidad de las obligaciones que le incumben en su condición de Acreedor SEPA en virtud del Rulebook y de la normativa aplicable
VI. Salvo que se defina expresamente en el presente Contrato de Adeudo Directo SEPA (incluido el Documento de Resumen), los términos indicados con la letra inicial en mayúscula tienen el significado que se les atribuye en el Contrato Marco.

Advertencia

Con carácter previo a la aceptación del presente Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA (el "Contrato"), remitido y puesto a disposición del Cliente por la Entidad, se ruega su atenta lectura y comprensión de todos sus términos y condiciones. La aceptación a la oferta de Qonto se efectúa íntegramente en línea, a través del Sitio Web o de la Aplicación. El Cliente manifiesta su aceptación íntegra y sin reservas del Contrato que se le presenta en el momento de la suscripción, formalizando mediante firma electrónica. El Cliente podrá, en cualquier momento, consultar, reproducir, archivar en su propio dispositivo, remitir por correo electrónico o imprimir el Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA a efectos de su conservación. Asimismo, en cualquier fase de la relación contractual, el Cliente tendrá derecho a obtener de la Entidad una copia del Contrato y del Documento de Resumen actualizado con las Condiciones Económicas vigentes, contactando con la Entidad conforme a las modalidades previstas en el artículo 18 ("Comunicaciones y Servicio de Atención al Cliente") del Contrato Marco.

Condiciones Económicas

Condiciones económicas:

El Servicio de Adeudo Directo SEPA está sujeto a las comisiones por transacción que se indican a continuación, cuyo importe varía en función del Plan elegido por el Cliente.

Gastos eventuales:

En caso de que se produzcan los eventos que se detallan a continuación, en relación con las operaciones de pago, se cobrarán los siguientes gastos de acuerdo con el plan correspondiente.

	Basic	Smart	Premium
Comisión por operación (IVA excluido)	€0.40 / transacción	€0.40 / transacción	€0.10 / transacción
Comisión por operación (IVA excluido)	€0.25 / transacción	€0.25 / transacción	€0.10 / transacción
	Gastos Eventuales (aplicables a todos los planes indicados anteriormente) - IVA no incluido		
Modificación y Administración del mandato	incluido	incluido	incluido
Revocación (por iniciativa del Cliente)	Equivalente a la comisión por operación	Equivalente a la comisión por operación	Equivalente a la comisión por operación
Denegación (por iniciativa del deudor o del PSP del deudor)	5€	5€	5€

Devolución	5€	5€	5€
Solicitud de reembolso por parte del deudor en un plazo de 8 semanas desde la operación.	5€	5€	5€
Solicitud de reembolso por parte del deudor en un plazo de 13 meses desde la transacción.	20€	20€	20€

1. Preámbulos y anexos

Los Preámbulos y Anexos constituyen parte integral del presente Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA (el "Contrato"). En particular, el Anexo 1 Constitución de Garantía forma parte integrante del presente Contrato y tendrá la misma fuerza vinculante que el resto de sus cláusulas.

2. Objeto

Mediante el presente Contrato, Qonto, en su condición de entidad de crédito, pone a disposición del Cliente el Servicio de Adeudo Directo SEPA, destinado a permitir el cobro de pagos adeudados al Cliente por parte de sus Deudores, mediante Órdenes de Adeudo Directo SEPA emitidas conforme a las normas SEPA y a la normativa aplicable vigente.

El Servicio de Adeudo Directo SEPA deberá utilizarse exclusivamente para fines relacionados con la actividad profesional del Cliente y para la ejecución de Órdenes de Adeudo Directo SEPA debidamente autorizadas y conformes con la legislación y regulación aplicables.

Para poder hacer uso del mencionado servicio, el Cliente deberá aceptarpreviamente el presente Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA, cuya aceptación constituye requisito indispensable para el acceso y utilización del Servicio.

El Servicio de Adeudo Directo SEPA se rige, entre otras disposiciones, por el Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen los requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos directos en euros, y en particular por su artículo 5, que establece la obligación de accesibilidad y las normas comunes para los proveedores de servicios de pago que participen en esquemas SEPA. Dicho Reglamento constituye la base técnica de los adeudos directos SEPA, complementando las reglas operativas del SEPA Direct Debit Core Rulebook del European Payments Council (EPC).

3. Idoneidad para el Servicio de Adeudo Directo SEPA

3.1 Condiciones de activación

La activación del Servicio de Adeudo Directo SEPA está sujeta a:

I. la aceptación del presente Contrato de Adeudo Directo SEPA y de la Constitución de Garantía que figura en el Anexo 1;
II. el cumplimiento de los criterios de elegibilidad indicados en el apartado 3.2 siguiente.

La falta de cumplimiento de estas condiciones impedirá a la Entidad tramitar cualquier Orden de Adeudo Directo SEPA.

3.2 Criterios de elegibilidad

Para poder acceder y mantener el uso del Servicio de Adeudo Directo SEPA, el Cliente deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos durante toda la vigencia de la relación contractual:

a. ser una persona jurídica o física que actúe con fines profesionales y que tenga su domicilio social o residencia en España.

b. ejercer su actividad profesional desde hace al menos 9 (nueve) meses;

c. ser titular de una cuenta en la Entidad desde hace al menos seis (6) meses;

d. estar plenamente operativo y no encontrarse, según el caso, (i) en el caso de las personas jurídicas, en estado de disolución, liquidación, cese o cualquier otra situación asimilable, (ii) en el caso de las personas físicas que actúan con fines profesionales, en estado de cese de la actividad o en cualquier situación asimilable;

e. haber activado el sistema de autenticación multifactor en su cuenta;

f. no tener la naturaleza jurídica de organización sin ánimo de lucro;

g. no haber presentado nunca un saldo deudor en la Cuenta;

h. mantener un saldo suficiente en la Cuenta;

i. no haber sido nunca objeto de embargos u otras medidas ejecutivas sobre la Cuenta derivadas de obligaciones frente a terceros;

j. aportar documentación idónea para acreditar su historial de transacciones, incluso mediante la vinculación de cuentas de pago externas a través del servicio de información sobre cuentas de la Entidad;

k. mantener una tasa de reembolso inferior al veinte por ciento (20 %) en relación con las órdenes de adeudo directo SEPA realizadas, calculada como porcentaje de operaciones reembolsadas a petición de los deudores;

l. obtener un código de identificación del acreedor SEPA (ICS) para poder utilizar el servicio de adeudo directo SEPA.

A estos requisitos se pueden añadir otros criterios de elegibilidad definidos por la Entidad a su entera discreción, que se tendrán en cuenta a efectos de la evaluación global.

3.3 Evaluación periódica de la idoneidad

La Entidad llevará a cabo, con carácter mensual, una verificación de la idoneidad del Cliente para el uso del Servicio de Adeudo Directo SEPA, atendiendo a: (i) el cumplimiento continuado de los criterios de elegibilidad establecidos en el apartado 3.2; y (ii) la evolución del uso y operativa del Servicio por parte del Cliente.

La idoneidad puede cambiar con el tiempo: un Cliente que al inicio no cumpla los criterios podrá cumplirlos más adelante, y del mismo modo, un Cliente idóneo podría dejar de serlo.

La pérdida de idoneidad podrá dar lugar a: (i) la suspensión total o parcial del acceso al Servicio de Adeudo Directo SEPA; y/o (ii) la cancelación automática de las Órdenes de Adeudo Directo SEPA en curso, cuando resulte necesario para garantizar el cumplimiento normativo o la gestión prudente del riesgo.

El Cliente estará obligado a verificar su propio estado de idoneidad al inicio de cada mes y, en todo caso, antes de ejecutar operaciones relevantes relacionadas con el Servicio de Adeudo Directo SEPA.

3.4 Facultades discrecionales de la Entidad

La Entidad, en base a los criterios de elegibilidad establecidos y en ejercicio de sus facultades discrecionales, se reserva el derecho de adoptar, en cualquier momento, las medidas que considere necesarias para garantizar el uso adecuado y conforme a la normativa del Servicio de Adeudo Directo SEPA, incluyendo, entre otras, las siguientes:

a. Rechazar o suspender la prestación del Servicio de Adeudo Directo SEPA;
b. Limitar el volumen de Órdenes de Adeudo Directo SEPA que el Cliente esté autorizado a recibir o tramitar; Dichas restricciones podrán conllevar el derecho de la Entidad a rechazar la ejecución de las órdenes de cobro mediante adeudo directo presentadas por el Cliente. Antes de aplicar dicha restricción, la Entidad lo comunicará al Cliente, salvo que concurra una causa legítima que lo impida.
c. Resolver en cualquier momento el presente Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA, conforme a los términos y condiciones previstos en el mismo y en el Contrato Marco.

El ejercicio de estas facultades podrá realizarse sin que ello genere derecho a indemnización alguna a favor del Cliente, sin perjuicio de las obligaciones pendientes derivadas del Contrato o de la legislación aplicable.

4. Requisitos y conservación del mandato

El Cliente se compromete a disponer, bajo su propio Código de Identificación del Acreedor (Creditor Identifier) válido y emitido conforme a lo dispuesto por el Banco de España, de un Mandato válido y debidamente suscrito para cada Deudor, así como a conservarlo durante el plazo legalmente exigido, conforme a lo previsto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y demás normativa que resulte aplicable.

Dicho Mandato deberá contener, al menos, el código BIC y el IBAN de la Cuenta Corriente del Deudor, y cumplir con las normas y requisitos técnicos establecidos en el SEPA Direct Debit Core Rulebook, emitido por el European Payments Council (EPC), en su versión vigente.

A requerimiento de la Entidad y/o de los proveedores de servicios de pago intervinientes en la ejecución de las operaciones, el Cliente deberá facilitar, sin demora injustificada: (i) prueba suficiente de la existencia y validez del Mandato correspondiente; y (ii) la documentación justificativa de las obligaciones subyacentes que fundamenten la Orden de Adeudo Directo SEPA, tales como contratos, pedidos, facturas u otros documentos acreditativos equivalentes.

Si el Cliente decide utilizar el área dedicada a la creación y gestión de los Mandatos a los que se refiere el artículo 5 siguiente con el fin de preparar un nuevo Mandato con un Deudor, deberá proporcionar a la Entidad toda la información necesaria para que el Deudor pueda formalizar el Mandato. La Entidad se encargará de transmitir el Mandato al Deudor enviando un enlace a la dirección de contacto indicada por el Cliente. Posteriormente, el Cliente recibirá una comunicación de confirmación por correo electrónico una vez que el Deudor haya formalizado el Mandato.

El Cliente deberá asignar a cada Mandato, y comunicar al Deudor, un Número de Referencia Único (UMR – Unique Mandate Reference), garantizando su unicidad, coherencia y no reutilización. Cuando el Cliente utilice el área mencionada en el artículo 5, la Entidad asignará automáticamente el UMR correspondiente a cada Mandato. La Entidad no garantiza la conformidad del Cliente con los eventuales requisitos de forma previstos por la normativa aplicable en relación con la suscripción del Mandato. Dicho UMR deberá figurar en el Mandato, en las notificaciones previas al cobro y en todos los flujos de Órdenes de Adeudo Directo SEPA relacionados.

El Cliente estará obligado a informar de inmediato a la Entidad de cualquier modificación, revocación o cancelación del Mandato, asumiendo plena responsabilidad por los perjuicios que pudieran derivarse de su omisión o retraso.
La Entidad quedará exenta de toda responsabilidad por las operaciones ejecutadas incorrectamente como consecuencia de la falta de comunicación oportuna por parte del Cliente.

Asimismo, todo Mandato respecto del cual no se haya presentado ninguna Orden de Adeudo Directo SEPA durante un período continuado de treinta y seis (36) meses se considerará caducado, conforme a lo previsto en las normas SEPA, debiendo el Deudor otorgar un nuevo Mandato para la reanudación de las operaciones..

5. Gestión del mandato

La Entidad de Crédito, en cumplimiento de sus obligaciones conforme al Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, pone a disposición del Cliente, dentro de su Área Personal (sección "Cobros Directos SEPA Entrantes"), un entorno digital dedicado a la creación y gestión de Mandatos y Adeudos Directos SEPA, que el Cliente podrá utilizar para preparar, administrar y supervisar sus operaciones de cobro.

El área habilitada para la creación y gestión de Mandatos y Adeudos Directos SEPA permite al Cliente:

- preparar y formalizar el Mandato conforme a las normas SEPA aplicables;
- transmitir el Mandato al Deudor para su aceptación;
- importar el Mandato desde otro Proveedor de Servicios de Pago. El Cliente queda informado de su obligación, en calidad de Acreedor, de notificar al Deudor la importación en el sistema de la Entidad;
- supervisar los vencimientos y el estado de las Órdenes de Adeudo Directo SEPA;
- solicitar la generación automática del Número de Referencia Único del Mandato (UMR); y
- revocar una Orden de Adeudo Directo SEPA antes de su ejecución, en los términos previstos en la normativa aplicable y en el presente Contrato.

De forma alternativa, el Cliente podrá, previa autorización expresa de la Entidad, optar por gestionar las Órdenes de Adeudo Directo SEPA mediante su propio software de gestión, siempre que dicho sistema resulte técnicamente compatible con los sistemas de la Entidad y cumpla las especificaciones de seguridad y trazabilidad exigidas por la normativa SEPA y la legislación española de servicios de pago. La Entidad no garantiza la compatibilidad del Servicio de Adeudo Directo SEPA Entrante con ningún software específico.

En todo caso, la Entidad se reserva, a su entera discreción, el derecho de no ofrecer o de retirar esta opción al Cliente, cuando existan razones técnicas, operativas o de cumplimiento normativo que lo justifiquen.

6. Emisión y ejecución de órdenes de adeudo directo SEPA

6.1 Obligaciones previas del cliente

De conformidad con el SEPA Direct Debit Core Rulebook,el Cliente, en su condición de acreedor y ordenante de los adeudos directos SEPA, estará obligado a:

a) Verificar la existencia de una obligación subyacente válida que justifique la operación de cobro, así como disponer de un Mandato SEPA válido y debidamente firmado por el Deudor, en el que este autorice expresamente la domiciliación del adeudo conforme a las reglas establecidas en el SEPA Direct Debit Core Rulebook.
El Cliente asumirá la plena responsabilidad por cualquier controversia que pudiera surgir con el Deudor en relación con la obligación subyacente o con la autorización de cobro otorgada.

b) Enviar al Deudor una notificación previa por escrito ("pre-notificación") en la que se indique, de manera clara, el importe y la fecha de vencimiento del adeudo. Dicha comunicación deberá remitirse con una antelación mínima de catorce (14) días hábiles respecto de la fecha de vencimiento, salvo que el Cliente y el Deudor pacten expresamente otro plazo en el Mandato. La notificación efectuada a través del módulo de la Entidad no sustituye en modo alguno la obligación que incumbe al Cliente. En caso de que el Cliente desee cumplir con la citada obligación de notificación de 14 (catorce) días a través del módulo de la Entidad, deberá obtener previamente el consentimiento expreso del Deudor. En caso de impugnación o disconformidad del Deudor respecto de la notificación previa, el Cliente deberá suspender la transmisión de la Orden de Adeudo Directo SEPA o, en su caso, instruir su revocación, siempre que ello resulte técnicamente posible y conforme a los plazos de procesamiento establecidos.

6.2 Modalidades y plazos de transmisión de la Orden de Adeudo Directo SEPA.

Las Órdenes de Adeudo Directo SEPA podrán ser emitidas por el Cliente a través de su Área Personal o mediante su propio software de gestión, siempre que este haya sido previamente autorizado por la Entidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 anterior.

Cuando la Orden de Adeudo Directo SEPA se base en un Mandato previamente existente y válido, el Cliente deberá transmitirla a la Entidad con una antelación suficiente que permita su presentación interbancaria y su recepción por el proveedor de servicios de pago del Deudor dentro del Día Hábil bancario anterior a la fecha de vencimiento correspondiente.

A tales efectos, el Cliente deberá respetar los siguientes plazos mínimos de transmisión:
a) Para el primer adeudo recurrente o para un adeudo único: al menos cinco (5) Días Hábiles antes de la fecha de vencimiento;
b) Para los adeudos recurrentes posteriores al primero: al menos dos (2) Días Hábiles antes de la fecha de vencimiento.

Las Órdenes de Adeudo Directo SEPA recibidas por la Entidad en un día no hábil se considerarán recibidas el primer Día Hábil siguiente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 del Real Decreto-ley 19/2018.

6.3 Ejecución de la Orden de Débito Directo SEPA y abono de los importes

Una vez recibida la Orden de Adeudo Directo SEPA, la Entidad la transmitirá al proveedor de servicios de pago del Deudor, el cual, en ausencia de impedimentos y siempre que existan fondos suficientes disponibles en la cuenta del Deudor, procederá al cargo del importe en la Fecha de Vencimiento indicada.

Si la Fecha de Vencimiento coincidiera con un día inhábil bancario, el cargo se efectuará el primer Día Hábil siguiente ("Fecha de Liquidación").

Tras la ejecución de la operación, la Entidad procederá al abono del importe correspondiente en la Cuenta Corriente del Cliente, dejando constancia de la operación a través del Área Personal, en cumplimiento de las obligaciones de información previstas en el artículo 48 del Real Decreto-ley 19/2018.

6.4 Límites operativos

El Cliente reconoce y acepta que al Servicio de Adeudo Directo SEPA pueden aplicarse límites operativos de cobro, determinados y actualizados discrecionalmente por la Entidad en función de criterios de evaluación del riesgo y de la operatividad de la Cuenta.

7. Revocación de la Orden de Adeudo Directo SEPA

El Cliente podrá solicitar la revocación de una Orden de Adeudo Directo SEPA mediante el envío de la correspondiente solicitud escrita o electrónica a la Entidad, con una antelación mínima de catorce (14) días habiles respecto de la Fecha de Vencimiento prevista para la operación.

Recibida la solicitud en plazo, la Entidad adoptará las medidas necesarias para intentar impedir la ejecución de la Orden, siempre que ello resulte técnicamente posible y conforme a los procedimientos interbancarios establecidos por el European Payments Council (EPC) y el Banco de España.

La revocación de la Orden de Adeudo Directo SEPA podrá estar sujeta a la aplicación de comisiones o gastos administrativos, conforme a lo previsto en la tabla de Condiciones Económicas vigente en el momento de la solicitud.

En ningún caso la Entidad asumirá responsabilidad alguna por las solicitudes de revocación presentadas fuera de plazo, por errores u omisiones en los datos suministrados por el Cliente, o por la indisponibilidad técnica del sistema no imputable a la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 71.3 del Real Decreto-ley 19/2018.

8. Resultados negativos de las órdenes de adeudo directo SEPA.

El Cliente reconoce y acepta que, en el marco de la ejecución de las Órdenes de Adeudo Directo SEPA, pueden producirse resultados negativos derivados de causas técnicas, operativas o bancarias, que se clasifican del siguiente modo:

I. Rechazos ("Rejects"), emitidos antes de la Fecha de Liquidación, motivados por causas técnicas o formales, tales como la indicación de datos bancarios incorrectos del Deudor, información incompleta o inconsistente, o errores en el formato de la Orden.

II. Devoluciones ("Returns"), efectuadas después de la Fecha de Liquidación, generalmente dentro de un plazo de cinco (5) Días Hábiles desde dicha fecha, y motivadas por razones bancarias, entre ellas la insuficiencia de fondos, bloqueo o cierre de la cuenta del Deudor, u otras incidencias operativas detectadas por el proveedor de servicios de pago del Deudor.

III. Reembolsos ("Refunds"), solicitados por el propio Deudor dentro de los siguientes plazos:

- Ocho (8) semanas desde la Fecha de Liquidación, en el caso de adeudos autorizados; y
- Trece (13) meses desde la Fecha de Liquidación, en el caso de adeudos no autorizados, conforme a lo dispuesto en los artículos 73 y 74 del Real Decreto-ley 19/2018.

El Cliente se compromete a abonar los importes adeudados y las comisiones correspondientes de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Económicas contenidas en el Documento de Resumen, en relación con cualquiera de los resultados negativos mencionados.

Asimismo, el Cliente se obliga a mantener fondos suficientes en su Cuenta Corriente Principal y, en su caso, en las Cuentas de Pago Adicionales, a fin de cubrir las operaciones de devolución y/o reembolso que pudieran derivarse de los resultados negativos de las Órdenes de Adeudo Directo SEPA.

A efectos de atender las reclamaciones o cargos efectuados al Cliente en relación con las devoluciones y/o reembolsos, la Entidad quedará facultada para ejecutar la garantía constituida en prenda, conforme a lo dispuesto en el Anexo 1 (Constitución de Garantía) del presente Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA.

El incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones previstas en la presente cláusula podrá dar lugar al rechazo o suspensión por parte de la Entidad de la ejecución de nuevas Órdenes de Adeudo Directo SEPA y, en caso de incumplimiento grave o reiterado, a la resolución del presente Contrato y/o del Contrato Marco de servicios de pago, sin perjuicio de las demás acciones que pudieran corresponder a la Entidad conforme al Derecho español.

9. Comisiones

El Servicio de Adeudo Directo SEPA se regirá por las Condiciones Económicas establecidas en el Documento de Resumen, el cual constituye parte integrante y esencial del presente Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA.

Las Condiciones Económicas aplicables estarán determinadas por el Plan Tarifario seleccionado por el Cliente en el momento de la apertura de su Cuenta Corriente ante la Entidad, y podrán ser modificadas por ésta conforme a lo dispuesto en el Contrato Marco y en la normativa española de servicios de pago.

Cualquier modificación de las Condiciones Económicas será comunicada al Cliente con la antelación mínima prevista en el artículo 44 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, mediante los canales de comunicación habilitados por la Entidad, y se considerará aceptada por el Cliente si éste continúa utilizando el Servicio una vez transcurrido dicho plazo sin manifestar oposición expresa.

10. Consentimiento del Cliente para la constitución de la garantía

El Cliente otorga su consentimiento expreso para que, respecto de cada Orden de Adeudo Directo SEPA ejecutada, la Entidad proceda a retener, cargar y transferir automáticamente, en concepto de garantía en forma de prenda irregular de dinero, un

porcentaje del importe cobrado, hasta alcanzar la constitución o reconstitución del Importe de la Garantía, en los términos y condiciones previstos en el Anexo 1 (Constitución de Garantía), que forma parte integrante del presente Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA.

Las cantidades así retenidas serán transferidas en plena propiedad a la Entidad, que las mantendrá afectas en garantía de las eventuales obligaciones de devolución, reembolso o compensación derivadas del Servicio de Adeudo Directo SEPA.
Dichas cantidades se acumularán al Importe de la Garantía hasta alcanzar el importe máximo previsto en el Anexo 1.
Una vez alcanzado dicho importe, no se efectuarán nuevas retenciones, salvo en el caso de que la Garantía haya sido total o parcialmente ejecutada, en cuyo supuesto deberá procederse a su reconstitución conforme a las modalidades y plazos establecidos en el citado Anexo.

En caso de rechazo, devolución o reembolso de una Orden de Adeudo Directo SEPA, la Entidad quedará autorizada para cargar el importe correspondiente al Cliente, mediante cargo directo en el saldo disponible de su Cuenta Corriente Principal y, en su defecto, en cualquiera de las Cuentas de Pago Adicionales de las que sea titular.

Si el saldo disponible resultase insuficiente, la Entidad podrá satisfacer sus derechos de crédito mediante la retención y compensación definitiva de las cantidades previamente constituidas en concepto de Garantía, hasta cubrir el importe total adeudado, sin perjuicio de la obligación del Cliente de reconstituir nuevamente el Importe de la Garantía, conforme a lo dispuesto en el Anexo 1 y a la legislación española aplicable.

11. Desistimiento y resolución del Contrato

La Entidad podrá resolver el presente Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA, en cualquier momento y por cualquier causa, sin coste ni penalización alguna para el Cliente, mediante el envío de una comunicación escrita o electrónica dirigida al Cliente.

Dicha resolución surtirá efectos transcurridos dos (2) meses desde la fecha de envío de la notificación, conforme a lo dispuesto en el artículo 51.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Por su parte, el Cliente podrá resolver el presente Contrato en cualquier momento, sin gastos de cierre ni penalizaciones, mediante el envío de una comunicación expresa a la Entidad, ya sea: (i) por correo electrónico a la dirección *support@qonto.com*, o (ii) directamente a través de su Área Personal, mediante las funcionalidades habilitadas a tal efecto.

La resolución por parte del Cliente surtirá efecto desde el momento en que la Entidad reciba la comunicación, sin perjuicio de las operaciones en curso que deban finalizar conforme a la normativa aplicable.

Asimismo, se deja expresamente establecido que la resolución del Contrato Marco de Servicios de Pago conllevará, de pleno derecho y sin necesidad de notificación adicional, la resolución automática del presente Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA, al quedar extinguida la relación contractual principal que le sirve de fundamento.

12. Resolución por iniciativa de la Entidad

En caso de incumplimiento grave por parte del Cliente, en los términos establecidos en el artículo 9.1.2, del Contrato Marco de Servicios de Pago, así como en caso de incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 8 del presente Contrato, o de declaración falsa, inexacta o falsificación de documentos o información suministrada, la Entidad podrá resolver de forma inmediata y sin necesidad de preaviso el presente Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA, y/o el propio Contrato Marco, según corresponda.

La resolución surtirá efectos desde la fecha de recepción de la correspondiente comunicación, la cual será remitida al Cliente por correo electrónico a la dirección facilitada en su Área Personal, e incluirá la motivación expresa de las causas que han dado lugar a la terminación de la relación contractual.

De conformidad con lo previsto en la normativa aplicable, se entenderá que la resolución del Contrato Marco de Servicios de Pago implica de pleno derecho la resolución automática del presente Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA, sin necesidad de notificación adicional, al tratarse de un servicio accesorio dependiente del Contrato Marco.

La resolución no afectará a las obligaciones pendientes de pago o restitución que subsistan a la fecha de su efectividad, ni limitará el derecho de la Entidad a reclamar los daños y perjuicios que pudieran derivarse del incumplimiento del Cliente, conforme a la legislación española aplicable.

13. Modificación del Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA

El presente Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA podrá ser modificado, actualizado o complementado en cualquier momento por la Entidad, conforme a los términos y condiciones establecidos en el artículo 8, Título I, del Contrato Marco de Servicios de Pago, y en lo dispuesto en el artículo 44 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Cualquier modificación contractual será comunicada al Cliente con una antelación mínima de dos (2) meses respecto a la fecha propuesta de su entrada en vigor, mediante los canales de comunicación habilitados por la Entidad (incluido el correo electrónico o el Área Personal).

Si el Cliente no manifestara su oposición expresa antes de la fecha de entrada en vigor prevista, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. En caso contrario, el Cliente podrá resolver el Contrato sin coste alguno, con efecto inmediato y antes de la entrada en vigor de las nuevas condiciones.

14. Tratamiento de reclamaciones

Para cualquier reclamación relacionada con la relación regulada por el presente Contrato, el Cliente podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente presentando su reclamación por cualquiera de los siguientes medios:

- Por correo electrónico: sac@qonto.com
- Por correo postal: Carrer de Pau Claris, 79, 08010 Barcelona

La Entidad cuenta con un Manual de Quejas y Reclamaciones disponible en el Centro de Ayuda (página web de FAQ).

El Cliente acepta que la Entidad responda a sus reclamaciones en un soporte duradero. La respuesta será comunicada a la mayor brevedad posible y como máximo en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la recepción de la reclamación por parte de la Entidad. Sin embargo, en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince (15) días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la Entidad, esta dará al Cliente una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el Cliente recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, la Entidad dará una respuesta definitiva en el plazo de un (1) mes a partir de la recepción de la reclamación.

Si el Cliente considera que la respuesta a su reclamación no es satisfactoria, podrá, sin coste alguno y sin perjuicio de cualquier recurso ante un tribunal competente, dirigirse directamente al:

Banco de España

Departamento de Conducta de Entidades

C/Alcalá 48

28014 Madrid – España

15. Ley aplicable y jurisdicción competente

El presente Contrato se regirá e interpretará de acuerdo con la legislación española.

Todo litigio relativo a la formalización, validez, interpretación, ejecución o ruptura del Contrato será competencia exclusiva de los Juzgados y Tribunales de Barcelona, incluso en caso de demanda sobre obligaciones de garantía o de pluralidad de demandados.

Definiciones

Además de los términos definidos en el Contrato Marco y en las cláusulas del Contrato, los términos que se enlistan a continuación tienen el significado que se les atribuye, precisando además que los términos definidos en singular se entienden también definidos en plural y viceversa.

Aplicación o App	Aplicación móvil desarrollada por la Entidad que permite al Cliente o a los Usuarios autorizados acceder y operar en su Cuenta Personal.
Autenticación Multifactor (MFA)	Conjunto de procedimientos definidos por la Entidad para verificar la identidad de un Usuario, conforme al artículo 36 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre. La autenticación fuerte se basa en el uso de dos o más factores independientes entre sí, pertenecientes al menos a dos de las siguientes categorías: conocimiento (algo que solo el Usuario conoce), posesión (algo que solo el Usuario posee) e inherencia (algo que caracteriza al Usuario, como el reconocimiento facial o la huella dactilar)..
Cargo récurrente	Modalidad de cobro que prevé una serie de adeudos sucesivos autorizados por el Deudor (por ejemplo, suministros o suscripciones periódicas).
Cargo único	Modalidad de cobro que prevé un único adeudo autorizado por el Deudor.
Cliente	Persona física o jurídica que actúa en el ejercicio de su actividad profesional o empresarial y que mantiene una o varias Cuentas de Pago abiertas a su nombre en la Entidad.
Código Identificativo del Acreedor SEPA (SEPA Creditor Identifier)	Código alfanumérico que identifica de forma única al acreedor dentro del esquema SEPA Direct Debit Core. Su estructura en España se ajusta a los criterios del Banco de España y al Reglamento (UE) n.º 260/2012: posiciones 1-2: código ISO del país ("ES"); posiciones 3-4: dígitos de control; posiciones 5-7: código de negocio ("ZZZ" si no se utiliza); posiciones 8-18: número de identificación fiscal (NIF/CIF) del acreedor.
Condiciones Económicas	Conjunto de comisiones, gastos y tarifas aplicables al uso del Servicio de Adeudo Directo SEPA, según el Documento de Resumen que forma parte integrante del presente Contrato.
Constitución de Garantía	Acto por el cual el Cliente constituye, a favor de la Entidad, una garantía en forma de prenda irregular sobre sumas de dinero, conforme a lo previsto en el Anexo 1, implicando la transferencia de la propiedad de dichas sumas a la Entidad en garantía de las Obligaciones Garantizadas.
Contrato de Adeudo Directo SEPA	El presente Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA.
Contrato Marco	Contrato Marco de Cuenta Corriente y Servicios Conexos celebrado entre el Cliente y la Entidad, que regula las condiciones generales de los servicios de pago ofrecidos.

Cuenta Corriente	Cuenta(s) abierta(s) en la Entidad a nombre del Cliente para la ejecución de operaciones de pago, incluyendo la Cuenta Corriente Principal y, en su caso, las Cuentas de Pago Adicionales.
Cuenta Personal	Espacio digital puesto a disposición del Cliente (o de un Usuario designado) accesible mediante la Aplicación o el Sitio Web con los datos de identificación proporcionados por la Entidad.
Deudor	Persona que autoriza un adeudo directo SEPA y ordena el pago a favor del Cliente acreedor a través de su proveedor de servicios de pago.
Devolución	Resultado negativo de una Orden de Adeudo Directo SEPA que se produce después de la Fecha de Liquidación y conlleva la anulación de la operación por parte del proveedor de servicios de pago del Deudor dentro del plazo establecido por el esquema SEPA Core (habitualmente cinco Días Hábiles), por motivos como insuficiencia de fondos, cuenta cerrada o datos erróneos. Implica el reintegro de los fondos y la anulación del abono efectuado al Cliente.
Día Hábil	Día del calendario, excluidos sábados, domingos y festivos nacionales, en el que las infraestructuras de pago y las entidades financieras operan con normalidad en España.
Fecha de Liquidación	Fecha en la que se produce el intercambio de fondos entre el proveedor de servicios de pago del Deudor y la Entidad, coincidiendo con el abono en la Cuenta del Cliente.
Fecha de Vencimiento	Fecha acordada entre el Cliente y el Deudor para la ejecución del adeudo directo SEPA.
Garantía	Garantía real constituida por el Cliente a favor de la Entidad en forma de prenda irregular de dinero, conforme al Anexo 1, que comporta la transferencia de la propiedad de las sumas a la Entidad en garantía de las Obligaciones Garantizadas.
Mandato SEPA	Autorización otorgada por el Deudor al Cliente acreedor y al proveedor de servicios de pago del Deudor para efectuar cargos en la cuenta de este. El Mandato constituye el requisito jurídico y operativo previo a la emisión de Órdenes de Adeudo Directo SEPA y se gestiona conforme al *SEPA Direct Debit Core Rulebook* del European Payments Council y a la normativa europea aplicable.
Orden de Adeudo Directo SEPA	Instrucción de cobro enviada por el Cliente acreedor a la Entidad para ejecutar un pago en virtud de un Mandato SEPA válido y vigente. Se refiere exclusivamente a operaciones SEPA Direct Debit Core.
Plan	Conjunto de servicios ofrecidos por la Entidad a cambio del pago de una cuota de suscripción. Cada Plan aplica las tarifas y comisiones por operación establecidas en las Condiciones Económicas.

Rechazo	Resultado negativo de una Orden de Adeudo Directo SEPA producido antes de la Fecha de Liquidación, debido a la no aceptación por el proveedor de servicios de pago del Deudor por motivos técnicos, formales o regulatorios (por ejemplo, datos bancarios incorrectos o Mandato inválido). Implica la no ejecución del adeudo.
Reembolso	Solicitud presentada por el Deudor a su proveedor de servicios de pago para el reembolso de un adeudo directo SEPA ya ejecutado, dentro de los plazos previstos en el artículo 73 del Real Decreto-ley 19/2018: (i) para adeudos autorizados, hasta ocho semanas desde la fecha del cargo; (ii) para adeudos no autorizados, hasta trece meses desde dicha fecha.
Servicio de Adeudo Directo SEPA	Servicio de cobro preautorizado que permite al Cliente acreedor recibir pagos en euros de sus Deudores mediante Órdenes de Adeudo Directo SEPA, conforme al Reglamento (UE) n.º 260/2012 y a las reglas técnicas del *SEPA Direct Debit Core Rulebook*. El servicio puede utilizarse en España y en el resto de países adheridos al esquema SEPA.
Sitio Web	Página web oficial de la Entidad (https://qonto.com/es) a través de la cual el Cliente puede acceder a su Cuenta Personal y a los servicios contratados.

Anexo 1 - Constitución de garantía

1. Transferencia de sumas de dinero en concepto de garantía

El Cliente transfiere a la Entidad, que acepta, la plena propiedad de las sumas de dinero constituidas irrevocablemente en concepto de garantía, en forma de prenda irregular de dinero, destinadas a cubrir el principal, los intereses, las comisiones, las indemnizaciones, los gastos y cualesquiera otras cargas derivadas de las Obligaciones Garantizadas a que se refiere el artículo 2 siguiente.

En caso de extinción o cumplimiento íntegro de las Obligaciones Garantizadas, la Entidad devolverá al Cliente el tantundem, es decir, el equivalente en dinero, en las condiciones previstas en el presente Anexo.

La constitución de la Garantía se realiza mediante la transferencia automática por parte de la Entidad de una porción del importe total de cada Adeudo Directo SEPA ejecutado, dentro de los límites y modalidades establecidos en el artículo 3, hasta alcanzar el Importe de la Garantía determinado en cada momento.

La Garantía surtirá plenos efectos jurídicos desde el momento en que las cantidades sean abonadas en la cuenta abierta por la Entidad, sin que sea necesario ningún otro acto o formalidad adicional. El Cliente autoriza desde este momento a la Entidad a realizar todas las operaciones necesarias para la constitución, aplicación o reconstitución de la Garantía, con el alcance previsto en el presente Anexo.

2. Obligaciones Garantizadas

La Garantía se extiende a todas las obligaciones pecuniarias del Cliente frente a la Entidad, derivadas del Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA, incluyendo, con carácter meramente enunciativo y no limitativo:

- los rechazos, devoluciones y reembolsos solicitados por el proveedor de servicios de pago del Deudor o por el propio Deudor;
- los intereses, comisiones, gastos, costes operativos y accesorios relacionados con el Servicio de Adeudo Directo SEPA; y
- los saldos deudores que pudieran generarse en las Cuentas de Pago vinculadas al Servicio.

En conjunto, todas las obligaciones anteriores se denominarán Obligaciones Garantizadas, (en adelante, las "Obligaciones Garantizadas")

3. Importe de la Garantía

3.1 El importe de la garantía (el «**Importe de la garantía**») se comunicará por escrito al Cliente en el momento de la activación del Servicio de Adeudo Directo SEPA y podrá actualizarse a lo largo del tiempo según los siguientes criterios de cálculo:

a) hasta el 19 de marzo de 2026

Criterio de cálculo del importe de la Garantía: 60 % del importe de las Órdenes de Adeudo Directo SEPA ejecutadas en la Cuenta durante las ocho (8) semanas anteriores a la fecha de cálculo.

El importe de la garantía se actualiza (i) al alza, a disposición de nuevas órdenes de adeudo directo SEPA; y (ii) a la baja, con el transcurso del periodo de impugnación de las operaciones de ocho (8) semanas.

En función del perfil de riesgo y del volumen de operaciones dispuestas por el Cliente, la Entidad podrá decidir, a su discreción, aplicar un porcentaje inferior en la fórmula de cálculo del Importe de la Garantía, sin estar obligada, no obstante, a mantener dicho porcentaje durante la vigencia de la relación contractual (salvo acuerdo contrario por escrito por parte de la Entidad).

Por lo tanto, el porcentaje utilizado en la fórmula de cálculo del importe de la garantía podrá ser revisado periódicamente por la entidad en función del volumen de órdenes de adeudo directo SEPA procesadas y del número de rechazos, devoluciones y/o reembolsos presentados a la entidad, así como por cualquier otro motivo legítimo. Dicha revisión se comunicará al cliente mediante un aviso en su área personal y será efectiva de inmediato.

No obstante lo dispuesto en el criterio de cálculo, en caso de resolución del Contrato Marco, con el consiguiente cierre de la Cuenta a nombre del Cliente, o de resolución del presente Contrato de Adeudo Directo SEPA, el Importe de la Garantía será retenido por la Entidad durante un período de ocho (8) semanas a partir de la fecha de la notificación de resolución.

En circunstancias excepcionales, como una tasa de devoluciones excesiva, una sospecha fundada de uso fraudulento del Servicio de Adeudo Directo SEPA o perfiles de riesgo similares, el Importe de la Garantía podrá, de forma totalmente excepcional, ser retenido por la Entidad durante un período máximo de quince (15) meses.

b) a partir del 20 de marzo de 2026

Criterio de cálculo del importe de la garantía base: 100 % del importe de las Órdenes de Adeudo Directo SEPA ejecutadas en la Cuenta en los cinco (5) Días Hábiles anteriores a la fecha de cálculo.

El importe de la garantía se actualiza (i) al alza, a disposición de nuevas órdenes de adeudo directo SEPA; y (ii) a la baja, al transcurrir el periodo de cinco (5) días hábiles bancarios.

En circunstancias especiales, como una tasa excesiva de devoluciones, una sospecha fundada de uso fraudulento del Servicio de Adeudo Directo SEPA o perfiles de riesgo similares, la Entidad podrá, a su entera discreción, incluir en el Importe de la Garantía los importes de las operaciones de pago cargadas en el marco del Servicio SDD hasta trece (13) meses después de su ejecución.

3.2 Si el importe de la garantía disminuye como consecuencia de una reducción del volumen de las órdenes de adeudo directo SEPA, la entidad transferirá al cliente los importes excedentes mediante transferencia a la cuenta correspondiente.

El Cliente autoriza a la Entidad a retirar, en cualquier momento, de la Cuenta Corriente Principal y, en su defecto, de cada Cuenta Corriente Adicional, las sumas necesarias para constituir o reconstituir el Importe de la Garantía hasta alcanzar el importe vigente.

Las cantidades constituidas en concepto de garantía son transferidas por la Entidad a una cuenta específica en una entidad de crédito. Dichas cantidades no devengan intereses a favor del Cliente. Queda entendido que, en ausencia de incumplimiento y una vez que hayan cesado las necesidades de garantía, la Entidad devolverá al Cliente el equivalente en efectivo mediante abono en la Cuenta Corriente

4. Ejecución de la Garantía y efectos de la prenda irregular

El Cliente reconoce y acepta que las sumas constituidas en garantía son transferidas en plena propiedad a la Entidad, pasando a formar parte de su patrimonio, sin que el Cliente conserve derecho de disposición, total o parcial, sobre las mismas.

En caso de incumplimiento de las Obligaciones Garantizadas, la Entidad podrá retener y aplicar definitivamente, hasta su completa liquidación, las sumas constituidas en concepto de garantía, imputándolas a la extinción de las obligaciones pendientes (incluidos principal, intereses, comisiones, gastos e indemnizaciones).

Si el saldo disponible en la Cuenta Corriente Principal y/o en las Cuentas de Pago Adicionales del Cliente resultara insuficiente para cubrir las Obligaciones Garantizadas, la Entidad podrá satisfacer sus derechos mediante la retención definitiva de las sumas afectas a garantía, sin perjuicio del deber del Cliente de reconstituir el Importe de la Garantía conforme a lo dispuesto en el presente Anexo.

5. Duración de la Garantía y devolución

La Garantía permanecerá en vigor durante toda la vigencia del Servicio de Adeudo Directo SEPA y, en cualquier caso, hasta la extinción total de las Obligaciones Garantizadas.

En ningún caso la Garantía expirará antes de transcurridos quince (15) meses desde la fecha de cierre efectivo de la Cuenta Corriente del Cliente o desde la resolución del Contrato de Prestación de Servicios de Adeudo Directo SEPA, plazo que coincide con el periodo máximo para la solicitud de reembolsos previsto en la normativa SEPA y en el artículo 73 del Real Decreto-ley 19/2018.

Al término de dicho periodo, la Entidad devolverá al Cliente el equivalente en efectivo de las sumas constituidas en garantía, deducidos los importes que hubieran sido retenidos definitivamente en aplicación de este Anexo.
En caso de cierre de la Cuenta, el Cliente deberá facilitar previamente a la Entidad los nuevos datos bancarios para el abono correspondiente.

La Entidad podrá, a su entera discreción, efectuar reembolsos anticipados, totales o parciales, de las sumas constituidas en garantía. Dicha facultad no implicará renuncia a los derechos de crédito de la Entidad, ni excluirá la posibilidad de exigir la reconstitución posterior de la Garantía cuando concurran circunstancias sobrevenidas (incluidas devoluciones, reembolsos o impugnaciones de adeudos directos SEPA).

El Cliente se compromete a reintegrar de inmediato cualquier cantidad adeudada y a reconstituir el Importe de la Garantía conforme a las modalidades previstas en el presente Anexo.