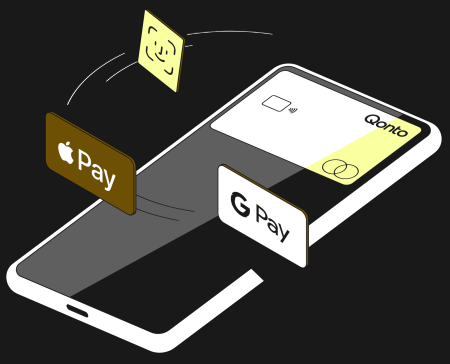
Qonto

Folleto Informativo

Servicio de procesamiento de pagos

Fecha de validez: 17/11/2026
Versión nº 3.1 de 17/11/2026



Bienvenido/a(s) a Qonto

Este documento contiene información esencial sobre el Servicio de procesamiento de pagos. Por favor, léalo detenidamente antes de contratar.

La información resaltada en negrita es especialmente relevante para usted.

SOBRE NOSOTROS

QONTO SA, Sucursal en España

- Inscrita en el registro del Banco de España con el número 6888
- N.I.F. W2503529F
- Domicilio: Carrer de Pau Claris, 79, 08010, Barcelona
- Teléfono: 932 710 073
- Email: support@qonto.com

Somos una sucursal de QONTO, sociedad por acciones simplificada, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 819 489 626, autorizada por la Autoridad de Supervisión Prudencial y de Resolución (ACPR) como Entidad de Crédito con número 16958 y habilitada para operar en España a través de sucursal establecida en España, bajo el régimen de libertad de establecimiento.

Características del servicio de procesamiento de pagos ofrecido por Qonto

El Servicio de procesamiento de pagos permite al Cliente, titular de una Cuenta Corriente en Qonto, aceptar pagos sin necesidad de utilizar dinero en efectivo, mediante te la tecnología Tap to Pay y/o mediante TPV;

En referencia a la funcionalidad **Tap to Pay**, se trata de un servicio que permite a los Clientes elegibles aceptar pagos sin contacto a través de:

- Tarjetas de pago
- Billetera digital (wallet)

utilizando dispositivos iOS o Android compatibles con la plataforma Tap to Pay de Apple Pay, Google Pay o Samsung Pay.

El Cliente puede utilizar Tap to Pay para aceptar los siguientes tipos de pago:

- Pagos con tarjetas Visa y Mastercard sin contacto (contactless), siempre que la funcionalidad de pago sin contacto esté habilitada para la Tarjeta utilizada; y
- Pagos a través de Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay, utilizando una tarjeta Visa y Mastercard registrada en su dispositivo iOS o Android.

La elegibilidad del Cliente viene determinada por las respectivas plataformas utilizadas por el Cliente (Apple, Google o Samsung), de acuerdo con sus propios términos de servicio, que también establecen la disponibilidad territorial del servicio. Las plataformas utilizadas por el Cliente (Apple, Google o Samsung) proporcionan directrices y condiciones de uso específicas para la funcionalidad Tap to Pay que el Cliente está obligado a cumplir.

En relación con la funcionalidad **TPV**, se trata de un servicio que permite a los Clientes aceptar pagos a través de una terminal electrónica mediante Sistemas de Pago habilitadas (por ejemplo, Visa y Mastercard), incluidos los pagos realizados con tarjetas físicas sin contacto o mediante inserción/chip, así como pagos efectuados a través de monederos digitales como Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay, cuando el dispositivo TPV lo permita.

El Servicio de procesamiento de pagos permite asimismo al Cliente recibir pagos de los Titulares de la Tarjeta en distintas divisas y obtener la liquidación de los pagos en una divisa distinta de aquella en la que el Titular de la Tarjeta realizó el pago.

Todos los fondos recibidos a través del Servicio de procesamiento de pagos, incluidos los recibidos mediante la tecnología Tap to Pay y el dispositivo TPV, se abonarán en la Cuenta Corriente del Cliente en Qonto, de conformidad con los términos del Contrato.

Principales riesgos

Entre los principales riesgos del Servicio de procesamiento de pagos ofrecido por Qonto deben tenerse en cuenta:

- el riesgo de disputas y Contracargos por parte de los Titulares de las Tarjetas, con reembolso de los importes previamente abonados a favor del Cliente;
- el riesgo de fraude o uso no autorizado;
- el riesgo de indisponibilidad temporal y mal funcionamiento del servicio por motivos técnicos o fallos en las infraestructuras de gestión de las Operaciones;
- el riesgo de modificación de las condiciones económicas u otras cláusulas contractuales, dentro de los límites previstos por la normativa, en perjuicio del Cliente, debido también a cambios impuestos por los Sistemas de Pago.

Requisitos mínimos y documentos necesarios para solicitar el Servicio

Para poder solicitar el uso del Servicio de procesamiento de pagos, el Cliente debe cumplir las siguientes condiciones:

- ser titular de una Cuenta Corriente activa en la Entidad;
- proporcionar toda la información necesaria para la creación de un perfil de riesgo de blanqueo de capitales (denominado proceso de diligencia debida). La información podría incluir:
    - el sitio web,
    - las sedes donde se desarrollan las actividades empresariales, comerciales, artesanales o profesionales,
    - todas las denominaciones comerciales bajo las que opera el Cliente,
    - una descripción completa de los bienes y/o servicios proporcionados,
    - información fiscal,
    - cualquier otra información solicitada por Qonto (o por los Sistemas de Pago),
- superar satisfactoriamente el proceso de diligencia debida y ser considerado idóneo para utilizar el Servicio por parte de Qonto.

Una vez superada esta fase, el Servicio de procesamiento de pagos se activará con cargo a la Cuenta Corriente existente.

En el ámbito de las evaluaciones sobre la idoneidad del Cliente para utilizar el Servicio de procesamiento de pagos y durante la vigencia del Contrato, la Entidad podrá solicitar información al Cliente, obtener información sobre el Cliente y su actividad de terceros. Estos terceros pueden incluir proveedores de servicios de Qonto, agencias especializadas en información crediticia y agencias de información.

Sobre la base de la información proporcionada por el Cliente o adquirida de forma independiente por la Entidad, esta última evaluará periódicamente, a su discreción, la idoneidad del Cliente para utilizar el Servicio de procesamiento de pagos según las condiciones aquí especificadas, así como según los criterios impuestos por los Partner los Sistemas de Pago y/u otros sujetos eventualmente involucrados en el procesamiento y aceptación de pagos.

El Cliente puede utilizar el Servicio de procesamiento de pagos exclusivamente para la aceptación de pagos de Titulares de Tarjeta que adquieran bienes o servicios ofrecidos por el Cliente en el ámbito de su actividad empresarial, comercial, artesanal o profesional.

El uso del Servicio de procesamiento de pagos está sujeto a las siguientes condiciones:

- el servicio puede ser utilizado exclusivamente por el Cliente o por sus empleados o colaboradores debidamente autorizados, en el ámbito de las actividades desarrolladas por el mismo;
- está expresamente prohibido:
    - permitir el uso del Servicio a terceros no autorizados;
    - aceptar o procesar pagos por cuenta de terceros;
    - utilizar el Servicio para fines personales no relacionados con el ejercicio de actividades empresariales, comerciales, artesanales o profesionales por parte del Cliente.

Está expresamente prohibido utilizar el Servicio para el procesamiento de Operaciones no permitidas por el Contrato, así como para el procesamiento de pagos por actividades calificadas como prohibidas según el Contrato.

La terminación de la Cuenta Corriente en Qonto, por cualquier motivo, determinará la resolución del Contrato y la consiguiente imposibilidad de utilizar el Servicio de procesamiento de pagos.

Tiempos de ejecución y fecha valor para el abono de las Operaciones

El abono de los importes en la Cuenta Corriente del Cliente se realizará dentro de los plazos establecidos en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. De acuerdo con esta normativa, la fecha valor del abono en la cuenta del Cliente no podrá ser posterior al día hábil en que el importe de la Operación se abone en la cuenta de la Entidad.

Cualquier Operación se liquidará en (o con cargo a) la Cuenta Corriente del Cliente el día hábil siguiente a la Operación. Esto significa, a modo de ejemplo, que si la operación se realizó:

- lunes, se liquidará el martes, salvo que sea festivo;
- viernes, se liquidará el lunes siguiente, salvo que sea festivo.

La fecha valor del abono en la cuenta del Cliente no podrá ser posterior al día hábil en que el importe de la Operación se abone en la cuenta de la Entidad.

Condiciones económicas

El Servicio de procesamiento de pagos está sujeto a las comisiones indicadas a continuación ("Comisiones de procesamiento"). Las Comisiones de procesamiento incluyen los costes de las Operaciones individuales calculados sobre el valor de la operación y los cargos por la gestión de eventuales Contracargos.
El Cliente reconoce y acepta expresamente un sistema de tarificación agregada que prevé la aplicación de comisiones globales para el Servicio de procesamiento de pagos que incluye todos los Sistemas de Pago, todos los tipos de Tarjetas, todas las categorías de Operaciones independientemente del tipo de servicios o productos vendidos por los Clientes y de las variaciones en las comisiones interbancarias.

En caso de que el Cliente solicite un terminal TPV, a las Comisiones de procesamiento se sumarán también los Cargos de Activación. Los Cargos de activación cubren la configuración de la terminal TPV en la Cuenta Corriente del Cliente. El Cliente reconoce que la provisión del TPV está intrínsecamente ligada al Contrato de Servicio de Procesamiento de Pagos.

Las Comisiones de procesamiento los posibles Cargos de Activación no incluyen el IVA ni cualquier otro impuesto, tasa o cargo financiero (por ejemplo, el impuesto sobre bienes y servicios, el impuesto sobre ventas y los impuestos indirectos y transaccionales aplicables) que deban pagarse por las Operaciones y/o por el uso del Servicio de procesamiento de pagos por parte del Cliente (los "Impuestos").

Las Comisiones de procesamiento aplicadas están vinculadas al plan tarifario seleccionado por el Cliente en el momento de la apertura de la Cuenta Corriente en la Entidad.

	Tap to Pay	**Pos Pocket** *Compacto y perfecto para pequeñas empresas*	**Pos Pro** Por volúmenes más altos, con impresión de recibos
Cargos de Activación [1] (sin IVA)	0.00 €	99.00 € pago único	199.00 € pago único
Comisiones de procesamiento *Tarjetas personales (para clientes físicos)*	0.8% / transacción	0.8% / transacción	0.8% / transacción
Comisiones de procesamiento *Tarjetas personales de clientes extracomunitarios y Tarjetas empresariales)*	2.6% / transacción	2.6%/ transacción	2.6%/ transacción

[1] El Servicio TPV es opcional y solo se activa previa solicitud expresa del Cliente que desee adquirir un terminal TPV físico. Para todos los detalles relativos al Servicio TPV, consulta el Anexo 2 "Términos del Servicio TPV" del Contrato.

Contracargos (sin IVA)	15,00 €	15,00 €	15,00 €
Gastos de recuperación de crédito (sin IVA)	0.00 €	40.00 €	40.00 €

DESISTIMIENTO Y RECLAMACIONES

Desistimiento del Cliente

El Cliente puede desistir del Contrato en cualquier momento, sin gastos de cierre ni penalizaciones. La comunicación de desistimiento puede ser efectuada por el Cliente enviando un correo electrónico a support@qonto.com o directamente desde la Cuenta Personal. El desistimiento será efectivo desde el momento en que Qonto reciba la comunicación.

Sin perjuicio de lo anteriormente establecido, el Cliente puede desistir únicamente el Servicio TPV en cualquier momento, sin gastos de cierre ni penalizaciones. La comunicación de desistimiento puede ser efectuada por el Cliente enviando un correo electrónico a support@qonto.com o directamente desde la Cuenta Personal. El desistimiento será efectivo desde el momento en que Qonto reciba la comunicación.

Se entiende que el derecho de desistimiento, en este caso, se refiere únicamente al uso del Servicio TPV y no afecta a los Cargos de Activación de la terminal, la cual se considera perfeccionada con la confirmación del Pedido y no está sujeta a desistimiento ni cancelación. En este sentido, los Cargos de Activación de la TPV no son en ningún caso reembolsables.

Desistimiento de la Entidad

La Entidad puede desistir del Contrato, por cualquier motivo, sin costes ni cargos para el Cliente, mediante comunicación escrita enviada por correo electrónico al Cliente. La comunicación de desistimiento tendrá efecto transcurridos dos (2) meses desde la fecha de su envío

Efectos del desistimiento

En caso de ejercicio del derecho de desistimiento o resolución por parte de Qonto o del Cliente:

- el Cliente acepta completar o reembolsar todas las Operaciones en curso, cesar la aceptación de nuevas Operaciones y eliminar inmediatamente todos los logotipos de Qonto y de los Sistemas de Pago de su sitio web (a menos que esté permitido por una licencia independiente con el Sistema de Pago);
- terminarán todas las garantías y derechos concedidos por la Entidad al Cliente para el uso de la infraestructura necesaria para el procesamiento de las Operaciones y terminales de pago de Qonto según el Contrato;
- el Cliente acepta devolver todos los materiales que le hayan sido proporcionados en virtud del Contrato.

El Cliente será en cualquier caso responsable ante Qonto por los gastos del Servicio facturados de forma proporcional por el período anterior al desistimiento.

En caso de desistimiento del Cliente únicamente del Servicio TPV:

- El Cliente acepta abonar las posibles cantidades adeudadas en concepto de cargos, comisiones u otros importes devengados hasta la fecha de efectiva desactivación del Servicio TPV.
- El Cliente acepta completar o reembolsar todas las Operaciones en curso a través del TPV, cesar la aceptación de nuevas Operaciones mediante TPV.
- El Cliente acepta devolver el terminal TPV según las modalidades y plazos comunicados por Qonto.

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:
  - QONTO SA
  - 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).

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 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

Definiciones

Contracargos (Chargeback)	Procedimiento de devolución de una operación de venta, iniciado por el Titular de la Tarjeta mediante una solicitud al emisor de la Tarjeta, por el cual se gestionan dentro del Sistema de Pago, entre los intermediarios involucrados, los cargos y abonos consecuentes a las solicitudes de reembolso de los pagos efectuados por los Titulares de las Tarjetas. Este procedimiento conlleva el pago de una comisión a cargo del Cliente.
Contrato	Indica el contrato para la prestación del Servicio de procesamiento de pagos.
Operación	Cada operación de pago aceptada o procesada por el Cliente por cuenta del Titular de la Tarjeta.
Pago sin contacto (Contactless)	Función que permite la aceptación de Tarjetas sin el contacto físico de las mismas con el TPV, sino simplemente acercando las Tarjetas o un dispositivo electrónico asociado a ellas (por ejemplo, un teléfono inteligente) al TPV o a un lector especial conectado a este.
Partner	Entidad de la que la Entidad puede servirse, respetando la normativa aplicable, para facilitar el procesamiento de las Operaciones con el fin de permitir al Cliente aceptar las Operaciones. La Entidad es la única responsable de la gestión de las relaciones con el Partner.
TPV (Terminal Punto de Venta)	Dispositivo que permite al Cliente la aceptación de pagos mediante Tarjetas. Puede ser un TPV físico que consiste en un dispositivo físico que se puede conectar a la red telefónica o telemática mediante diversas tecnologías de comunicación, incluyendo en esta definición otros dispositivos diferentes (por ejemplo, aplicación instalada en teléfono móvil smartphone dotado de SIM debidamente configurado con tecnología NFC).

Recibo	Documento utilizado para acreditar una Operación.
Reembolso	Procedimiento de devolución de una operación de venta, iniciado por el Cliente mediante una solicitud a la Entidad, por el cual se gestionan dentro del Sistema de Pago, entre los intermediarios involucrados, los cargos y abonos consecuentes a las solicitudes de reembolso de los pagos efectuados por los Titulares de las Tarjetas. Este procedimiento no conlleva ningún coste para el Cliente.
Sistemas de Pago	Salvo acuerdo en contrario entre las partes, se refiere a Visa Inc., Mastercard Worldwide, Carte Bancaire, JCB, Union Pay International, Diners Club International/Discover Network u organismos análogos que emiten tarjetas de pago y regulan la aceptación de tarjetas de pago, y para los cuales el Partner acepta (a su exclusiva discreción) prestar servicios a la Entidad.
Tarjeta(s) de pago	Se refiere a una tarjeta designada por el emisor como tarjeta Visa, Mastercard o una tarjeta emitida por cualquier otro Sistema de Pago que el Cliente haya aceptado como instrumento de pago para las Operaciones y que la Entidad haya aceptado procesar en virtud del presente Contrato.
Titular de la tarjeta	La persona a cuyo nombre se ha emitido una tarjeta de pago.

Qonto