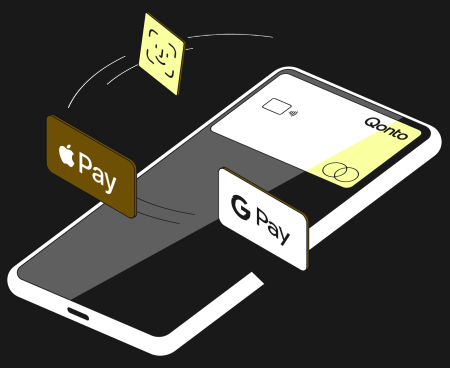
Qonto

Contrato de Prestación de Servicios de Procesamiento de Pagos

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



Las partes que intervienen en el presente contrato son:

De una parte,

QONTO SA, sociedad por acciones simplificada, 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 Credito 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

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. Que el Cliente ha suscrito con la Entidad el Contrato marco de servicios de pago que regula los servicios de pago ofrecidos por ésta (en adelante, el "Contrato Marco").

II. Que el Cliente está interesado en utilizar el servicio de procesamiento y aceptación de pagos ofrecido por Qonto.

III. Que mediante el presente Contrato de Prestación de Servicios de Procesamiento de Pagos (en adelante, el "Contrato"), las Partes desean establecer los términos y condiciones que permitirán al Cliente beneficiarse de los servicios que facilitan la aceptación de pagos sin el uso de efectivo para la venta de bienes y servicios por parte del Cliente (en adelante, el "Servicio de Procesamiento de Pagos" o el "Servicio").

IV. Que, para la prestación del citado Servicio, Qonto ha celebrado acuerdos con entidades debidamente autorizadas que facilitan el procesamiento de operaciones de pago con tarjeta por cuenta del Cliente.

V. Que el Servicio de Procesamiento de Pagos se regirá tanto por el presente Contrato como por el Contrato Marco, siendo este último de aplicación íntegra en todo lo no expresamente previsto en el presente Contrato.

VI. Que los términos que aparezcan con inicial mayúscula y que no estén expresamente definidos en el presente Contrato tendrán el significado que se les atribuye en el Contrato Marco.

VII. Que en caso de discrepancia entre el Contrato Marco y el presente Contrato, prevalecerá este último en lo relativo al Servicio de Procesamiento de Pagos.

VIII. Que tanto el presente Contrato como el Contrato Marco están disponibles para su consulta en el Centro Legal del sitio web de Qonto.

ADVERTENCIAS PREVIAS

Se recomienda al potencial Cliente leer detenidamente el presente Contrato, facilitado en línea por la Entidad, antes de proceder a su aceptación.

La contratación de los servicios Qonto se realiza íntegramente en línea a través de la Página web o la Aplicación.

El Cliente acepta expresamente y sin reservas el presente Contrato mediante firma electrónica en el momento de su registro. El Cliente podrá en cualquier momento consultarlo, reproducirlo, almacenarlo en su dispositivo u otro soporte, recibirlo por correo electrónico o imprimirlo para su conservación.

Al marcar la casilla "Consiento expresamente el tratamiento de mis datos personales", el Cliente otorga su consentimiento explícito para que la Entidad acceda, trate y conserve los datos personales necesarios para la prestación de los Servicios, conforme a lo establecido en la cláusula "Datos Personales".

Condiciones Económicas

El Servicio de Procesamiento de Pagos está sujeto a las Comisiones de Procesamiento que se detallan a continuación. Estas comisiones comprenden los costes de las Operaciones individuales, calculados sobre el importe de cada Operación ejecutada, así como los gastos derivados de la gestión de eventuales Contracargos. En caso de que el Cliente decida solicitar una terminal TPV físico, se añadirá a las condiciones económicas del Servicio de Procesamiento de Pagos por los cargos de activación de TPV.

El Cliente reconoce y acepta expresamente un sistema de tarificación agregada que implica la aplicación de comisiones globales para el Servicio de Procesamiento de Pagos. Este sistema incluye todos los Sistemas de Pago, todos los tipos de Tarjetas y todas las categorías de Operaciones, con independencia del tipo de servicios o productos vendidos por los Clientes y de las variaciones en las tasas de intercambio.

Las Comisiones de Procesamiento y los Cargos de Activación de la de TPV no incluyen el IVA ni cualesquiera otros impuestos, tasas o cargas financieras que deban satisfacerse por las Operaciones y/o por el uso del Servicio de Procesamiento de Pagos por parte del Cliente (los "Impuestos"). Entre estos se encuentran, a título ejemplificativo y no limitativo, el impuesto sobre bienes y servicios, el impuesto sobre ventas y los impuestos indirectos y sobre operaciones aplicables.

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)	N/A	99.00 € pago único	199.00 € pago único
Comisiones de procesamiento *Tarjetas personales (para clientes físico) intracomunitarias*	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
Contracargos (sin IVA)	15,00 €	15,00 €	15,00 €
Gastos de recuperación de crédito (sin IVA)	0.00 €	40.00 €	40.00 €

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

1. Requisitos de admisibilidad y debida diligencia

Para poder acceder al Servicio de Procesamiento de Pagos, el Cliente deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Ser titular de una Cuenta Corriente activa en la Entidad. La cancelación de dicha Cuenta Corriente, cualquiera que fuere su causa, conlleva a la resolución automática del presente Contrato y, en consecuencia, la imposibilidad de continuar utilizando el Servicio de Procesamiento de Pagos.
- Proporcionar toda la información requerida (en adelante, la "Información") necesaria para establecer el perfil de riesgo en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, en el marco del proceso de diligencia debida. Esta Información incluirá, entre otros:
    - Sitio web corporativo
    - Establecimientos donde se desarrolla la actividad empresarial, comercial o profesional
    - Denominaciones comerciales utilizadas por el Cliente
    - Descripción detallada de los bienes y/o servicios ofrecidos
    - Información fiscal
    - Cualquier otra información que pueda ser requerida por la Entidad o los Sistemas de Pago
- Superar satisfactoriamente el proceso de debida diligencia y obtener la aprobación de la Entidad para la prestación del Servicio. Una vez completado este proceso, se activará el Servicio de Procesamiento de Pagos en la Cuenta Corriente existente.

El Cliente reconoce y acepta que la Entidad, en el marco de la evaluación de idoneidad para el Servicio, podrá obtener información adicional sobre el Cliente y su actividad a través de terceros, incluyendo proveedores de servicios de la Entidad, agencias de información crediticia y agencias de información comercial.

Asimismo, durante la vigencia del Contrato, la Entidad se reserva el derecho de solicitar información actualizada al Cliente, recabar información adicional de terceros o revisar la información que ya obre en su poder. El Cliente acepta expresamente estas facultades de verificación como parte esencial del proceso de evaluación continua de su idoneidad para el Servicio.

El Cliente deberá comunicar inmediatamente a la Entidad:

- Cualquier modificación o actualización de la información previamente facilitada
- Cambios sustanciales en su actividad empresarial, comercial, artesanal o profesional desarrollada o en el negocio del Cliente.

La Entidad, tomando en consideración tanto la información facilitada por el Cliente como la obtenida por sus propios medios, evaluará periódicamente y a su discreción la idoneidad del Cliente para continuar con el Servicio, basándose en:

- Las condiciones establecidas en el presente Contrato
- Los criterios impuestos por los Partner, Sistemas de Pago y demás entidades implicadas en el procesamiento y aceptación de pagos

2. Uso del Servicio

El Cliente podrá utilizar el Servicio de Procesamiento de Pagos exclusivamente para aceptar pagos de personas (en adelante, los "Titulares de Tarjeta") que adquieran bienes o servicios ofrecidos por el Cliente en el marco de su actividad empresarial, comercial o profesional. Toda operación de pago aceptada o procesada por el Cliente por cuenta del Titular de Tarjeta tendrá la consideración de "Operación" a los efectos del presente Contrato.

El Servicio únicamente podrá ser utilizado por el Cliente o por aquellos empleados o colaboradores que hayan sido debidamente autorizados por este, y siempre dentro del ámbito de la actividad empresarial del Cliente. Queda expresamente prohibido permitir

el uso del Servicio a terceros no autorizados, aceptar o procesar pagos por cuenta de terceros, o utilizar el Servicio para fines particulares no relacionados con la actividad empresarial, comercial o profesional del Cliente.

El Cliente se obliga a reembolsar inmediatamente a la Entidad cualquier pérdida que se derive de actos u omisiones de personas que hayan utilizado la cuenta para acceder al Servicio fuera de los fines autorizados anteriormente descritos.

El Cliente se compromete a utilizar el Servicio con pleno cumplimiento de la normativa aplicable, tanto nacional como supranacional, así como de las disposiciones emanadas de las autoridades competentes. En particular, el Cliente deberá cumplir con la normativa sobre devoluciones y contracargos, servicios de pago, protección de consumidores y usuarios, defensa de la competencia, protección de datos de carácter personal, prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como cualesquiera otras disposiciones aplicables a las Operaciones realizadas.

Queda expresamente prohibido utilizar el Servicio para procesar Operaciones no permitidas según lo establecido en los artículos 3 y 4 del presente Contrato.

La Entidad podrá resolver el Contrato con efectos inmediatos si el Cliente realiza conductas o acepta o procesa Operaciones en contravención de lo dispuesto en el presente Contrato, en el Contrato Marco o en la normativa aplicable, cuando dichas conductas constituyan alguno de los supuestos contemplados en el artículo 16.2.

3. Operaciones no permitidas y medidas preventivas

Con el fin de garantizar la seguridad y legitimidad de las Operaciones, la Entidad ha establecido que no estarán permitidas aquellas Operaciones que sean:

- Incompletas o inexactas
- Incompatibles con las operaciones ordinarias del Cliente
- Realizadas sin la autorización del Titular de Tarjeta
- Ejecutadas en contravención de la normativa vigente
- Caracterizadas por elementos que sugieran su naturaleza sospechosa o fraudulenta
- No relacionadas con la actividad empresarial, comercial o profesional habitual del Cliente
- Ajenas a la venta de productos o prestación de servicios propios del Cliente

El Cliente manifiesta conocer y aceptar la anterior relación de Operaciones no permitidas y se obliga a:

- Implementar las medidas de seguridad adecuadas para la detección y prevención de Operaciones no permitidas
- Realizar un seguimiento continuo de las Operaciones procesadas
- Efectuar las verificaciones necesarias ante cualquier duda sobre la legitimidad de una Operación, con carácter previo a su procesamiento
- El Cliente asume toda responsabilidad y se obliga a hacer frente a cualquier pérdida que se derive del procesamiento de Operaciones no permitidas.

Si bien la Entidad no asume obligación alguna de identificación preventiva de las Operaciones no permitidas, prestará asistencia al Cliente mediante:

- Asesoramiento en caso de dudas sobre la legitimidad de las Operaciones
- Un servicio de atención especializada para la resolución de consultas.

Para cualquier solicitud de asistencia o aclaración sobre las disposiciones anteriores, el Cliente podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad a través de los canales indicados en el artículo 17.1.

4. Actividades prohibidas

Queda expresamente prohibida la utilización del Servicio de Procesamiento de Pagos para aquellas actividades que la Entidad califique como prohibidas (en adelante, las "Actividades Prohibidas").

1. Operaciones que impliquen:
    - Transacciones con países sometidos a sanciones o embargos internacionales
    - Operaciones con organizaciones, entidades o personas incluidas en listas de sanciones internacionales
    - Transacciones con personas o entidades incluidas en las listas de la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) de los Estados Unidos
    - Operaciones con personas o entidades incluidas en las listas de sanciones de la Comisión Europea
2. Cualquier otra actividad que la Entidad o sus Partner califiquen como prohibida en la Lista de Actividades Prohibidas, y del *Partner*

En caso de duda sobre la naturaleza prohibida de una actividad específica, el Cliente deberá solicitar aclaración previa a la Entidad.

En la utilización del Servicio de Procesamiento de Pagos, el Cliente se obliga a no realizar, ni directamente ni a través de terceros autorizados para utilizar su cuenta, las siguientes actividades:

Al utilizar el Servicio de Procesamiento de Pagos, el Cliente se compromete a no realizar, directamente o a través de terceros debidamente autorizados a utilizar su *cuenta*, las siguientes actividades:

- Acceder o intentar acceder a sistemas, programas, datos o servicios reservados de Qonto
- Copiar, reproducir, republicar, cargar, publicar, transmitir, revender o distribuir por cualquier medio datos, contenidos o partes de los Servicios de Procesamiento de Pagos, su documentación o el sitio web de la Entidad, salvo autorización expresa de la normativa vigente
- Descodificar o intentar descodificar el Servicio, excepto en los casos expresamente permitidos por la ley
- Eludir las limitaciones técnicas del Servicio o habilitar funcionalidades deshabilitadas o no autorizadas por la Entidad
- Actuar como intermediario en la prestación del Servicio de Procesamiento de Pagos
- Ceder a terceros los derechos otorgados al Cliente en virtud del presente Contrato
- Interferir en el normal funcionamiento del Servicio de Procesamiento de Pagos
- Comprometer el uso del Servicio de otros clientes
- Comprometer de cualquier otro modo la prestación del Servicio por parte de la Entidad;

5. Relaciones con los titulares de tarjeta

El Cliente será el único responsable de gestionar las relaciones con los Titulares de Tarjeta en todos los aspectos relativos a la relación comercial, incluyendo la naturaleza y calidad de los productos o servicios ofrecidos, su entrega, el servicio de atención postventa, la gestión de reembolsos y devoluciones, así como la resolución de cualquier controversia que pudiera surgir con los clientes finales.

El Cliente deberá cumplir con la normativa vigente aplicable a las relaciones con los Titulares de Tarjeta. La Entidad no asumirá responsabilidad alguna respecto de la relación comercial entre el Cliente y los Titulares de Tarjeta, ni sobre los productos o servicios ofrecidos por el Cliente. En particular, la Entidad no prestará a los Titulares de Tarjeta ningún tipo de asistencia relacionada con la entrega de comprobantes de las operaciones, los procedimientos de entrega de bienes o servicios adquiridos, la gestión de devoluciones y reembolsos, ni cualquier otra cuestión relativa a la relación comercial entre estos y el Cliente. Todo ello sin perjuicio de las obligaciones de información que la normativa vigente imponga a la Entidad en beneficio del Cliente.

Para garantizar que los Titulares de Tarjeta comprendan plenamente las operaciones realizadas a través del Servicio de Procesamiento de Pagos, el Cliente asume las siguientes obligaciones ("Obligaciones del Cliente"):

- Proporcionar una descripción precisa y veraz de la naturaleza de cada Operación
- Comunicar previamente todas las condiciones materiales de la compra
- Facilitar los datos de contacto para la gestión de incidencias sobre el producto o servicio
- Informar que Qonto y sus entidades vinculadas procesan las Operaciones por cuenta del Cliente
- Abstenerse de realizar prácticas comerciales desleales o engañosas y evitar exponer a los Titulares de Tarjeta a riesgos injustificados;
- Realizar los reembolsos exclusivamente a través del terminal de pago o método de aceptación de tarjeta utilizado en la Operación original;
- Cumplir con la normativa de protección de consumidores y usuarios en las operaciones con particulares
- Establecer y mantener políticas de transparencia para la gestión de devoluciones, reembolsos, cancelaciones y rectificaciones.

6. Página web del Cliente

Para garantizar el cumplimiento efectivo de las obligaciones establecidas en el artículo anterior, la Entidad recomienda al Cliente que publique de manera clara y accesible en su sitio web toda la información que deba facilitar a los Titulares de Tarjeta.

7. Comisiones

7.1. Comisiones de procesamiento

El Servicio de Procesamiento de Pagos estará sujeto a las Comisiones de Procesamiento establecidas en el Resumen de Condiciones Económicas, que forma parte integrante del presente Contrato.

Las Comisiones de Procesamiento comprenderán:

- Las comisiones por Operación, calculadas sobre el importe de cada transacción

- Los gastos de gestión de eventuales Contracargos

El Cliente reconoce y acepta expresamente su adhesión a un sistema de tarificación agregada que implica la aplicación de comisiones globales para el Servicio de Procesamiento de Pagos. Este sistema incluye todos los Sistemas de Pago, todos los tipos de Tarjetas y todas las categorías de Operaciones, con independencia del tipo de servicios o productos comercializados por el Cliente y de las variaciones en las tasas de cambio. La Entidad permanecerá a disposición del Cliente para aclarar cualquier aspecto relativo a la estructura de las comisiones aplicadas al Servicio.

Las Comisiones de Procesamiento aplicables estarán vinculadas al plan de tarifas seleccionado por el Cliente en el momento de la apertura de la Cuenta Corriente en la Entidad.

7.2. Cargas fiscales

Las Comisiones de Procesamiento no incluyen el IVA ni cualesquiera otros impuestos, tasas o cargas financieras (como, 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 la utilización del Servicio de Procesamiento de Pagos por parte del Cliente (los "Tributos").

Será responsabilidad exclusiva del Cliente determinar qué Tributos resultan aplicables al uso del Servicio de Procesamiento de Pagos y cumplir con todas las obligaciones de información y/o de cualquier otra naturaleza relacionadas.

El Cliente se compromete a mantener indemne y a reembolsar inmediatamente a la Entidad, a primer requerimiento, por cualesquiera reclamaciones, pérdidas, daños, costes, gastos o multas que se deriven del incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones fiscales.

8. Pagos

Los fondos procedentes de las Operaciones se abonarán en la Cuenta Corriente del Cliente mantenida en Qonto según los plazos establecidos en las condiciones específicas de cada método de pago utilizado.

Los horarios de abono en la Cuenta Corriente y los horarios para la disponibilidad de fondos para retirar de la Cuenta Corriente se especifican en el folleto informativo.

El abono de los importes en la Cuenta Corriente del Cliente se realizará dentro de los plazos previstos en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. 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.

8.1. Procesamiento multidivisa

El servicio permite al Cliente recibir pagos de los Titulares de Tarjeta en diferentes divisas y obtener la liquidación de los pagos en una divisa distinta de aquella en la que el Titular de Tarjeta realizó el pago (en adelante, "Procesamiento Multidivisa").

En el marco del Procesamiento Multidivisa, el tipo de cambio aplicable y las eventuales comisiones se determinarán en el momento del cargo.

Si una Operación es posteriormente anulada (por ejemplo, si el Titular de Tarjeta solicita un Contracargo), se aplicará el tipo de cambio vigente en el momento de la operación de Contracargo, sin tener en cuenta el tipo de cambio aplicado a la Operación original.

Si el Cliente envía a Qonto una Operación en moneda extranjera, los Sistemas de Pago la convertirán a euros utilizando el tipo de cambio vigente en el momento del procesamiento de la operación de venta o del Reembolso, disponible en el sitio web de los Sistemas de Pago.

8.2. Tramitación de Reembolsos y Contracargos

La Entidad procesará los Reembolsos y Contracargos exclusivamente en euros mediante cargo en la Cuenta Corriente en euros del Cliente.

La conversión se realizará en la fecha de abono en la Cuenta Corriente del Titular de Tarjeta. Se aplicará el tipo de cambio vigente en dicha fecha, sin tener en cuenta el tipo de cambio aplicado a la Operación original.

8.3. Suspensión o finalización del Servicio de Procesamiento Multidivisa

La Entidad se reserva el derecho de:

- Suspender o terminar la totalidad del servicio de Procesamiento Multidivisa
- Suspender el procesamiento de Operaciones en una o más divisas extranjeras autorizadas

La Entidad podrá ejercer las facultades mencionadas en el párrafo anterior en caso de:

- Cualquier evento que altere el mercado de divisas, la disponibilidad de divisas o los controles de cambio, o fluctuaciones excesivas de los tipos de cambio
- Cualquier evento o contingencia que afecte de manera sustancial y negativa a los mercados interbancarios y al sistema bancario
- Cuando así lo solicite expresamente el Partner y/o los Sistemas de Pago

La terminación del servicio de Procesamiento Multidivisa por parte de la Entidad no afectará la prestación del Servicio de Procesamiento de Pagos por parte de Qonto, que continuará prestándose con normalidad.

9. Bloqueo y suspensión del servicio

La Entidad se reserva el derecho de bloquear el Servicio o las herramientas vinculadas al mismo,si las hubiera, en los siguientes supuestos:

- Sospecha de actividades fraudulentas o no autorizadas
- Motivos de seguridad relacionados con las herramientas utilizadas para la prestación del Servicio

La Entidad comunicará al Cliente las razones de la suspensión del Servicio, salvo que dicha información no deba facilitarse por resultar contraria a objetivos de orden público o seguridad pública, o cuando concurran motivos justificados relacionados con la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (Ley 10/2010, de 28 de abril, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo) u otras disposiciones legales o reglamentarias aplicables.

La Entidad se reserva el derecho de modificar, a su discreción, el horario de disponibilidad del Servicio cuando se produzcan problemas técnicos que requieran bloqueos temporales. El Servicio podrá ser suspendido o interrumpido en cualquier momento, incluso sin previo aviso, cuando resulte necesario realizar intervenciones técnicas o cuando se produzcan eventos extraordinarios que puedan comprometer su continuidad o seguridad.

Cuando sea posible, la Entidad informará con prontitud de tales interrupciones y proporcionará actualizaciones sobre su duración. Por otra parte, las interrupciones por mantenimiento ordinario serán comunicadas previamente a los Clientes.

La Entidad no asumirá responsabilidad alguna por los daños causados por circunstancias ajenas a su control directo, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo: pérdida de conexión, falta de recepción de datos, indisponibilidad de la red de conectividad, falta de capacidad o interrupciones en el suministro eléctrico.

10. Rechazo de Operaciones

La Entidad podrá rechazar el procesamiento de una Operación cuando exista causa justificada.

En particular, Qonto podrá rechazar una Operación en los siguientes supuestos:

- Información incompleta o incorrecta
- Bloqueo de la Cuenta Corriente asociada al Servicio
- Sospecha de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo
- Sospecha de actividades no autorizadas o fraudulentas

En tales casos, se comunicará al Cliente el rechazo y, cuando sea posible, los motivos del mismo, así como el procedimiento para subsanar los posibles errores materiales imputables al Cliente que hayan motivado dicho rechazo. Esta información no se facilitará cuando resulte contraria a objetivos de orden público o seguridad pública, o cuando concurran motivos justificados de denegación en virtud de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (Ley 10/2010, de 28 de abril, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo) u otras disposiciones legales o reglamentarias aplicables.

11. Gestión de reclamaciones, Reembolsos y Contracargos

11.1. Disposiciones generales

Las Operaciones autorizadas podrán ser objeto de reclamación o solicitud de reembolso por parte de un Titular de la Tarjeta frente al Cliente. La Entidad es ajena a las posibles controversias relacionadas con la relación comercial establecida entre el Cliente y el Titular de la Tarjeta, y no asume responsabilidad alguna por aquellas Operaciones que, aun habiendo sido inicialmente autorizadas y correctamente ejecutadas, sean posteriormente objeto de reclamación (incluida la reclamación por falta de causa jurídica suficiente), de una solicitud de Reembolso o de Contracargo.

Como consecuencia de las reclamaciones, Reembolsos o Contracargos, el saldo de la Cuenta Corriente del Cliente podrá resultar negativo.

En caso de controversia entre el Cliente y el Titular de la Tarjeta, el Cliente deberá ofrecer a este último la posibilidad de presentar una reclamación, debiendo ambas partes intentar alcanzar una solución amistosa. Si el Cliente decide aceptar la solicitud de Reembolso -total o parcial- del Titular de la Tarjeta, deberá dar instrucciones a la Entidad para que efectúe un cargo en su Cuenta y un abono en la cuenta del Titular de la Tarjeta por el importe a reembolsar, dentro de los plazos establecidos por los Sistemas de

Pago. La Entidad se reserva el derecho de efectuar las comprobaciones oportunas antes de ejecutar la orden recibida. En tal caso, el importe del reembolso reconocido por el Cliente al Titular de la Tarjeta se cargará en la Cuenta Corriente del Cliente mantenida en la Entidad.

En el supuesto de que la Entidad reciba una solicitud de Contracargo del emisor de la Tarjeta del Titular -formulada dentro de los plazos y condiciones previstos por la ley y por las normas del Sistema de Pago-, el Cliente acepta pagar, además del importe a reembolsar al Titular de la Tarjeta, una comisión por Contracargo, según se establece en el Resumen de Condiciones Económicas que forma parte integrante del presente Contrato. En este supuesto, el Cliente podrá oponerse a la solicitud de Contracargo mediante la presentación a la Entidad de documentación acreditativa que respalde su oposición. La Entidad se reserva el derecho de solicitar información adicional para evaluar la oposición del Cliente y podrá compartir la información con los Partner que participen en el procesamiento del pago. No obstante, la Entidad no garantiza la aceptación de la oposición y se reserva el derecho de rechazarla.

11.2. Conciliación y notificación de errores

El Cliente podrá consultar la información sobre las Operaciones y demás movimientos realizados en la Cuenta Corriente a través de su Espacio personal, accesible mediante la Aplicación.

Salvo disposición legal en contrario, el Cliente será el único responsable de conciliar la información generada por el uso del Servicio de Procesamiento de Pagos con sus propios registros contables y de identificar cualquier error que pudiera existir.

El Cliente se compromete a verificar su Cuenta Corriente y a notificar cualquier error detectado inmediatamente después de tener conocimiento del mismo y, en todo caso, dentro de un plazo máximo de trece (13) meses desde la fecha del abono; el incumplimiento de este plazo supondrá la caducidad del derecho del Cliente a solicitar la rectificación.

La Entidad se compromete a verificar todos los errores notificados, incluidos aquellos cometidos por Qonto o por terceros que participen en la prestación de los Servicios de Procesamiento de Pagos y, en su caso, procederá a su corrección mediante el correspondiente cargo o abono en la Cuenta Corriente. No obstante, el Cliente reconoce que la recuperación de fondos perdidos como consecuencia de un error podría ser limitada o imposible, especialmente cuando el error no sea imputable a la Entidad y los fondos adeudados ya no estén disponibles en ninguna Cuenta Corriente.

La Entidad colaborará con el Cliente y con los proveedores terceros en la corrección de errores en las operaciones, de conformidad con la normativa aplicable.

12. Formas de pago

Los Servicios de Procesamiento de Pagos ofrecidos por la Entidad en virtud del presente Contrato se prestarán exclusivamente en relación con las Operaciones ejecutadas a través de los siguientes métodos de pago:

- Operaciones con tarjetas: pagos realizados mediante tarjetas de crédito, tarjetas de débito u operaciones en los principales Sistemas de Pago
- Operaciones presenciales: pagos realizados mediante la tecnología Tap to Pay (para más información sobre este tipo de operaciones, véase el Anexo 1 del presente Contrato) y/o pagos realizados mediante terminal TPV (para más información sobre este tipo de operaciones, véase el Anexo 2 del presente Contrato)

La Entidad se reserva el derecho de actualizar los métodos de pago disponibles, introducir nuevas opciones, modificar los métodos existentes e implementar funcionalidades adicionales. Cuando dichas iniciativas impliquen la modificación del presente Contrato, la Entidad lo comunicará al Cliente conforme a lo establecido en el artículo 16.3 del presente Contrato.

12.1. Operaciones con tarjeta

Cuando el Cliente acepte pagos con Tarjeta, deberá cumplir con las normas de los Sistemas de Pago aplicables. En particular, el Cliente deberá observar todas las normas de Visa o Mastercard, o de organismos análogos, que emitan tarjetas de pago aplicables a su actividad y jurisdicción. Cualquier incumplimiento de dichas normas constituirá un incumplimiento del presente Contrato y podrá conllevar la interrupción del Servicio por parte de los Sistemas de Pago y/o de Qonto.

Los Sistemas de Pago podrán modificar sus normas en cualquier momento, sin previo aviso. La Entidad informará al Cliente cuando tenga conocimiento de tales modificaciones, debiendo el Cliente adaptarse a las mismas de forma inmediata. La implementación de estas modificaciones podría requerir actualizaciones en el Servicio de Procesamiento de Pagos.

La Entidad está obligada a compartir con los Sistemas de Pago información sobre las Operaciones procesadas y, en determinados casos, a realizar notificaciones automáticas. Esto podría resultar en la inclusión del Cliente en programas de monitorización como MATCH (Member Alert to Control High-Risk Merchants), VMAS (sistema de alerta para comerciantes Visa), EFM (Excessive Fraud Merchant de Mastercard) u otros programas de control equivalentes, con la posible consecuencia de que el Cliente no pueda aceptar pagos con Tarjetas. El Cliente acepta que se comparta esta información y se compromete a reembolsar cualquier pérdida derivada de reclamaciones de terceros, renunciando a ejercer acciones contra la Entidad por las notificaciones realizadas. La Entidad se reserva el derecho de emprender acciones adicionales, incluidas la resolución del Contrato o la suspensión de la Cuenta o del acceso al Servicio de Procesamiento de Pagos.

En caso de que el Cliente utilice un tercer procesador para la gestión de las Operaciones con Tarjetas de pago, podrá especificar que la liquidación se realice a través de Qonto, previa comunicación a la Entidad. En este supuesto, el Cliente asumirá la responsabilidad de la correcta transmisión de las Operaciones y del cumplimiento de las normas de los Sistemas de Pago por parte del tercer proveedor. La Entidad únicamente procederá a la liquidación de las Operaciones efectivamente recibidas a través de la Red.

Según la naturaleza de la actividad desarrollada, el Cliente puede tener que establecer una relación contractual directa con el Sistema de Pago o con otro tercero para utilizar el Servicio de Procesamiento de Pagos. Para volúmenes de operaciones Mastercard o Visa superiores a 1 millón de dólares anuales, podría ser necesario establecer una relación contractual directa con el Partner u otros operadores. En ausencia de dicho acuerdo, la Entidad podrá suspender el Servicio o limitar las operaciones por debajo del umbral indicado.

12.2. Requisitos para la aceptación de tarjetas

El Cliente deberá cumplir las siguientes disposiciones en la aceptación de Tarjetas:

A) Prevención del fraude:

- Adoptar medidas razonables para identificar firmas falsificadas o no autorizadas
- Verificar el uso legítimo de la Tarjeta
- Notificar inmediatamente a la Entidad cualquier sospecha de fraude

B) Gestión de operaciones:

- No dividir artificialmente el valor de una transacción dividiéndola en varias transacciones o compras separadas realizadas por el mismo titular de la tarjeta.
- No establecer límites mínimos o máximos para las Operaciones sin autorización previa por escrito de la Entidad
- Para ventas con pago parcial:
- Cuando la Tarjeta se utilice para efectuar un depósito o pagar un plazo, el Cliente podrá usar la Tarjeta para el pago total o parcial del saldo restante
- En cualquier otro supuesto, el Cliente deberá obtener el pago del saldo pendiente en efectivo en el momento de la formalización de la venta

C) Reembolsos:

- Establecer una política equitativa para la gestión de Reembolsos y controversias sobre las Operaciones e incluir información sobre dicha política en los recibos de las Operaciones
- Efectuar un Reembolso a un Titular de la Tarjeta únicamente cuando se trate de un reembolso efectivo de una operación de venta anterior

- Realizar Reembolsos exclusivamente contra la misma Tarjeta utilizada en la Operación original y por el importe total o parcial de la venta original, mediante abono, y no en efectivo ni mediante cheque
- No efectuar reembolsos con el único fin de transferir fondos entre diferentes cuentas

D) Protección de la seguridad:

- No solicitar al Titular de la Tarjeta que revele el código PIN o cualquier otro identificador secreto
- Contactar con Qonto en caso de dudas sobre la identidad del Titular de la Tarjeta o sobre la validez de la Tarjeta

E) Responsabilidades y limitaciones:

- No realizar conscientemente una Operación no permitida
- No inferir de la emisión de una Tarjeta o de la autorización de una Operación:
    - (i) la solvencia crediticia del Titular de la Tarjeta
    - (ii) la correcta identidad del Titular de la Tarjeta
    - (iii) que la Operación sea válida y aceptable
    - (iv) el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato"

13. Protección de datos personales

El tratamiento de los datos de carácter personal (en adelante, los "Datos Personales") del Cliente se regirá por lo establecido en el presente Contrato, sus anexos y la Política de Privacidad de la Entidad, disponible en la siguiente dirección: Política de Privacidad

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), el Cliente presta su consentimiento para el acceso, tratamiento y conservación, por parte de Qonto, de sus Datos Personales necesarios para la prestación del Servicio de Procesamiento de Pagos objeto del presente Contrato.

Mediante la suscripción del presente Contrato, el Cliente autoriza a la Entidad a comunicar sus Datos Personales a Partner o subcontratistas a los que se haya externalizado alguna actividad para la ejecución del Servicio. El Cliente acepta la grabación de todas las comunicaciones mantenidas con la Entidad con fines probatorios y de mejora del Servicio.

14. Propiedad intelectual e industrial

Al margen del presente Contrato, la Entidad podrá conceder al Cliente la facultad de utilizar las marcas Qonto para identificarlo como proveedor de servicios. Dicho uso estará sujeto a un acuerdo escrito independiente.

En ausencia de un acuerdo específico de licencia, el Cliente no podrá utilizar las marcas Qonto ni ningún otro derecho de propiedad intelectual o industrial de la Entidad. Estos incluyen patentes, derechos de invención, derechos de autor y derechos conexos, derechos morales, denominaciones comerciales, nombres de dominio, derechos de imagen, fondo de comercio, derechos sobre la documentación API, derechos sobre software y bases de datos, así como información confidencial como know-how y secretos empresariales. El Cliente no deberá autorizar a terceros el uso de las marcas Qonto, ni utilizarlas de manera que induzca a error respecto de su titularidad. Asimismo, se obliga a no menoscabar los derechos de la Entidad sobre las marcas ni perjudicar sus registros.

El Cliente consiente ser identificado como cliente Qonto en el material promocional relativo al Servicio. En caso de no desear dicha identificación, deberá comunicarlo expresamente a la Entidad.

Las Partes se comprometen a no sugerir patrocinios, aprobaciones o afiliaciones que no sean veraces. En caso de finalización del Servicio, ambas Partes eliminarán toda referencia pública a su relación de sus respectivos sitios web y materiales disponibles al público.

El uso de marcas o signos distintivos de los Partner que participan en la prestación del Servicio está permitido exclusivamente dentro de los límites de los derechos otorgados. Los presentes términos no confieren automáticamente tales derechos. En particular, el uso de las marcas de los Sistemas de Pago está sujeto a las normas específicas establecidas por los propios sistemas.

15. Obligaciones de seguridad

15.1. Disposiciones generales sobre seguridad

La presente cláusula será de aplicación al Cliente cuando: (i) recopile datos de pago directamente de un Titular de la Tarjeta, o (ii) almacene datos de un Titular de la Tarjeta.

El Cliente reconoce y acepta que:

- Es necesario proteger los datos de los Titulares de la Tarjeta almacenados, independientemente del método utilizado para su almacenamiento. El archivo de datos incluye tanto el almacenamiento físico como la seguridad de los datos de los Titulares de la Tarjeta. Algunos ejemplos de otros tipos de almacenamiento de datos que deben protegerse son las bases de datos Access o Excel y los archivos en papel. El almacenamiento debe limitarse al mínimo necesario para fines comerciales, legales y/o regulatorios.

- No está permitido almacenar el PIN o los datos sensibles de autenticación después de la autorización (incluso si están cifrados).

- Si Qonto notifica al Cliente la obligación de cumplir con los estándares de seguridad de datos, el Cliente deberá, a su costa, completar satisfactoriamente los protocolos PCI DSS y PA DSS dentro de los plazos establecidos por la Entidad o los Sistemas de Pago. El Cliente reconoce y acepta que, en caso de incumplimiento:

    - Qonto podrá dar por finalizado el Servicio de Procesamiento de Pagos y/o resolver el presente Contrato

    - El Cliente será responsable de cualquier multa impuesta, incluso frente a los Partner, por los Sistemas de Pago como resultado de su incumplimiento

    - El Cliente será responsable de las multas que los Sistemas de Pago impongan en caso de que se produzca un incidente de compromiso de los datos de la Tarjeta y el Cliente no haya cumplido con el programa de acreditación PCI DSS y PA DSS

- Qonto está obligado a notificar todas las violaciones de datos a los Sistemas de Pago, a las fuerzas y cuerpos de seguridad y/o a las autoridades supervisoras competentes. El Cliente otorga su consentimiento irrevocable para que Qonto y/o los Partner comuniquen los detalles de dichas violaciones de datos a los organismos mencionados.

- En caso de que el Cliente haya sufrido una Violación de datos:

    - El Cliente deberá conceder a Qonto y/o al Partner, y/o a cualesquiera Partner debidamente autorizados por estos, pleno acceso –dentro de los límites y condiciones previstos en la normativa aplicable– a sus sistemas y bases de datos para facilitar un análisis destinado a determinar:

        - Qué datos de la Tarjeta se han visto comprometidos

        - Qué vulnerabilidades del sistema han permitido la Violación de datos

        - Si los datos de la Tarjeta han sido creados, eliminados, alterados, copiados o manipulados de cualquier forma

    - Todos los costes de este eventual análisis serán por cuenta del Cliente

    - Para poder continuar utilizando el Servicio de Procesamiento de Pagos, deberá someterse a una acreditación completa PCI DSS. Todos los costes de dicha acreditación serán por cuenta del Cliente.

15.2. Obligaciones para con los Titulares de la Tarjeta

El Cliente debe:

- Aceptar cualquier Tarjeta válida en una Operación
- Enviar a Qonto una Operación de venta solo cuando se haya comprometido a suministrar efectivamente los bienes y/o servicios ofrecidos al Titular de la Tarjeta
- No aceptar una Tarjeta en una Operación con el único propósito de proporcionar efectivo al Titular de la Tarjeta
- Cumplir todas las obligaciones (incluida la entrega de todos los bienes y/o servicios) frente al Titular de la Tarjeta en relación con la venta
- No vender, comprar, proporcionar o intercambiar información o documentos relativos al número de cuenta de un Titular de la Tarjeta, al número de Tarjeta o a una Operación con personas distintas de:
    - Qonto
    - El Partner
    - El emisor de la Tarjeta
- Destruir cualquier documento que ya no sea necesario conservar según la legislación aplicable o las normas del sistema de la Tarjeta
- Adoptar medidas razonables para garantizar que la información y los documentos mencionados en los puntos anteriores estén protegidos contra el uso indebido y las pérdidas, así como contra el acceso, modificación o divulgación no autorizados
- No realizar declaraciones en relación con bienes o servicios que puedan vincular a Qonto o a cualquier sistema de Tarjetas
- No aceptar una Tarjeta o una Operación de tipo no aceptable, según lo indicado en el artículo 3 anterior
- Informar de manera clara e inequívoca al Titular de la Tarjeta sobre la identidad del Cliente en todos los puntos de interacción con el Titular de la Tarjeta (incluidos los sitios web, material promocional y facturas), de modo que el Titular de la Tarjeta pueda distinguir fácilmente a Qonto de cualquier proveedor de bienes o servicios o de cualquier otro tercero
- Informar a cualquier Titular de la Tarjeta con quien se realice una operación que el Cliente es responsable de dicha Operación, incluidos los bienes o servicios suministrados, cualquier operación de pago, las correspondientes solicitudes de asistencia, la resolución de controversias y el cumplimiento de los términos y condiciones de la Operación
- No discriminar injustamente entre los emisores de una Tarjeta cuando acepta una Operación
- No negarse a completar una Operación solo porque un Titular de la Tarjeta se niegue a proporcionar información de identificación adicional en circunstancias en las que el Cliente no requiera legítimamente dicha información y Qonto no haya solicitado al Cliente que obtenga dicha información del Titular de la Tarjeta
- En caso de recopilación o almacenamiento de información sobre los Titulares de la Tarjeta, cumplir con los estándares de seguridad de datos que hayan sido notificados
- No transferir ni intentar transferir la responsabilidad financiera en virtud del presente Contrato solicitando a un Titular de la Tarjeta que renuncie a sus derechos de impugnación
- Comunicar al Titular de la Tarjeta, antes de que se complete la Operación, las comisiones que se cobrarán por completar la Operación, de manera que permita al Titular de la Tarjeta
- Proporcionar formación suficiente a sus empleados y/o colaboradores para garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato

15.3. Operaciones recurrentes

Solo se podrá procesar una Operación como operación recurrente cuando:

- El Cliente haya obtenido la autorización del Titular de la Tarjeta (en forma electrónica o en papel) para realizar cargos periódicos por un servicio recurrente
- El Cliente se comprometa a conservar dicha autorización durante toda la vigencia de los servicios recurrentes y a ponerla a disposición de la Entidad cuando ésta lo solicite
- El Cliente ponga a disposición del Titular de la Tarjeta un procedimiento de cancelación en línea sencillo y accesible, si la solicitud de bienes o servicios por parte del Titular de la Tarjeta se aceptó inicialmente en línea

15.3. Indemnización

El Cliente acepta indemnizar y mantener indemnes a Qonto y/o a cualesquiera Partner que participen en la prestación del Servicio frente a cualquier multa impuesta por un sistema de Tarjetas de pago como consecuencia de la conducta del Cliente en relación con sus actividades, incluidas las multas impuestas por los mismos debido a una tasa de Contracargos considerada inaceptable según las normas del sistema correspondiente.

16. Duración, desistimiento, resolución y modificaciones

16.1 . Duración

El presente Contrato se celebra por tiempo indefinido a partir de la fecha de su firma por el Cliente.

El presente Contrato permanecerá en vigor hasta que el Cliente o Qonto ejerzan su derecho de desistimiento o se produzca alguno de los supuestos de resolución previstos en el artículo 16.2.

16.2 . Desistimiento y resolución

A) Desistimiento del Cliente

El Cliente podrá desistir del Contrato en cualquier momento, sin gastos de cancelación ni penalizaciones. La comunicación de desistimiento podrá realizarse mediante correo electrónico a support@qonto.com o directamente desde la Cuenta Personal. El desistimiento surtirá efectos desde el momento en que Qonto reciba la comunicación.

B) Desistimiento de la Entidad

La Entidad podrá desistir del Contrato, por cualquier causa, sin costes ni cargos para el Cliente, mediante comunicación escrita por correo electrónico al Cliente. La comunicación de desistimiento surtirá efectos transcurridos dos (2) meses desde la fecha de su envío.

C) Resolución

La Entidad podrá resolver el Contrato con efectos inmediatos, de conformidad con el artículo 32 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y el artículo 1124 del Código Civil español, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Cierre sobrevenido -por cualquier causa- de la Cuenta Corriente del Cliente en la Entidad
- Cesión del contrato por parte del Cliente en contravención del artículo 17.2
- Falta de constitución de las garantías requeridas por la Entidad al Cliente conforme al artículo 17.3
- Incumplimiento sustancial de las obligaciones previstas en los artículos 2, 3, 4 y 15 del Contrato, no subsanado en el plazo de siete días desde el requerimiento de la Entidad
- Sospecha de actividades fraudulentas, no autorizadas o contrarias a la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

- Constatación de protestos cambiarios, embargos, mandamientos judiciales, acciones ejecutivas o inicio de procedimientos de insolvencia o concursales contra el Cliente

- Detección de anomalías o incongruencias en el marco del cumplimiento de las obligaciones de diligencia debida conforme a la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, incluida la inclusión en listas de sanciones

- Superación de los límites de Contracargos según el artículo 15.3

La resolución será efectiva desde la fecha de recepción de la correspondiente comunicación, que será enviada por correo electrónico al Cliente e indicará los motivos que han llevado a la terminación de la relación.

Efectos del desistimiento o resolución

En caso de ejercicio del derecho de desistimiento o resolución por parte de Qonto o del Cliente conforme al presente artículo:

a) El Cliente se compromete a:

- Completar o reembolsar todas las operaciones en curso

- Cesar la aceptación de nuevas operaciones

- Retirar inmediatamente todos los logotipos de Qonto y de las redes de pago de su sitio web (salvo que esté permitido por una licencia independiente con la red de pago)

- Devolver todos los materiales que le hayan sido proporcionados en virtud del presente Contrato

b) 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 de los terminales de pago de Qonto conforme al presente Contrato quedarán sin efecto.

c) El Cliente seguirá siendo responsable frente a Qonto de los gastos del Servicio facturados de forma proporcional por el período anterior al desistimiento.

16.3. Modificaciones

Cualquier modificación del presente Contrato o de las condiciones e información relacionadas con el mismo será propuesta expresamente al Cliente mediante comunicación escrita, remitida con al menos dos (2) meses de antelación a la fecha prevista para su entrada en vigor.

Las modificaciones propuestas se considerarán aceptadas por el Cliente, salvo que este comunique a la Entidad, antes de la fecha de entrada en vigor, su no aceptación. La comunicación que contenga la propuesta de modificación remitida por la Entidad especificará que, en ausencia de rechazo expreso, la propuesta se considerará aceptada y que el Cliente tiene derecho a desistir sin gastos antes de la fecha de entrada en vigor.

17. Disposiciones adicionales

17.1. Comunicación y Servicio de Atención al Cliente

Las comunicaciones dirigidas al Cliente en virtud del Contrato serán realizadas por la Entidad mediante correo electrónico, correo electrónico certificado, teléfono o SMS a la dirección o número indicado por el Cliente en el momento de la firma del Contrato o a los diferentes datos de contacto que el Cliente pueda comunicar posteriormente a la Entidad. Es responsabilidad del Cliente disponer y mantener un sistema informático, software y conexión adecuados.

Para cualquier consulta o gestión, el Cliente podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad por los siguientes medios:

- Correo electrónico: support@qonto.com

- Teléfono: +34 932 710 073
- Correo postal: QONTO SA, Carrer de Pau Claris, 79 - 08010 Barcelona
- A través *del chat*, abriendo una conversación directamente en la Página Web o desde la App Qonto.

El Servicio de Atención al Cliente está disponible a través *del chat* 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los festivos; en cuanto a las solicitudes recibidas a través de otros canales de comunicación, el Servicio de Atención al Cliente responde de lunes a domingo, de 8:00 a 20:00 horas.

El Cliente es consciente de que la Institución presume que ha tomado conocimiento de cualquier notificación en su *cuenta* personal, salvo que la ley exija explícitamente un método de notificación diferente.

Las notificaciones relativas a propuestas de modificación del contrato o al ejercicio del derecho de desistimiento por parte de la Entidad se enviarán siempre por escrito (por correo electrónico y/o correo electrónico certificado).

La Entidad ofrece una página de Preguntas Frecuentes (FAQ) en el Centro de Soporte del Sitio con el fin de responder a las preguntas del Cliente. El Cliente reconoce que las FAQ tienen carácter meramente ilustrativo y que, en caso de conflicto entre las FAQ y las disposiciones del presente Acuerdo, prevalecerán estas últimas como único documento jurídicamente válido.

17.2 Cesión del contrato

El presente Contrato no podrá ser objeto de cesión, total o parcial, por parte del Cliente. El incumplimiento de esta prohibición constituirá causa de resolución del Contrato conforme al artículo 16.2.

El Cliente no podrá conceder a terceros derechos o intereses sobre los ingresos de las Operaciones procesadas a través del Servicio hasta su efectivo abono en la Cuenta Corriente. Incluso después del abono, la Entidad se reserva el derecho de recuperar dichas cantidades en los casos y dentro de los límites previstos en el presente Contrato.

La Entidad se reserva el derecho de ceder el Contrato a una sociedad (i) del mismo grupo empresarial que la Entidad, o (ii) que controle a la Entidad, o (iii) que esté bajo control común. A efectos del presente artículo, el concepto de "control" debe entenderse según la definición establecida en la Ley de Servicios de Pago.

En caso de que se produzca alguno de los supuestos anteriores, el Cliente será debidamente informado de dicha cesión y de la necesidad de cumplir sus obligaciones en virtud del presente Contrato frente al nuevo contratante.

El presente Contrato no confiere derechos a terceros que no sean parte del mismo, salvo en el caso de los Partner que participen en la prestación del Servicio. Dichos sujetos podrán ejercer los derechos y beneficios previstos en el presente Contrato dentro de los límites establecidos en el mismo.

17.3 Recuperación de cantidades adeudadas y garantías

El Cliente se compromete a abonar, a primer requerimiento de la Entidad, todas las cantidades debidas en virtud del presente Contrato.

En caso de impago, serán por cuenta del Cliente todos los costes de recuperación en que pudiera incurrir la Entidad.

Cuando sea posible, la Entidad procederá a la recuperación de las cantidades adeudadas, incluso a través de sociedades vinculadas, según el siguiente orden:

i) compensación con los saldos derivados del uso del Servicio de Procesamiento de Pagos

ii) compensación con las Cuentas de Pago mantenidas por el Cliente en Qonto

iii) cargo en los métodos de pago vinculados a las Cuentas de Pago mantenidas en Qonto

Los costes de recuperación podrán incluir gastos legales, costes de cualquier procedimiento judicial, intereses y gastos relacionados.

En cualquier momento durante la utilización del Servicio de Procesamiento de Pagos, la Entidad podrá requerir al Cliente, o a sus administradores, sociedades matrices o terceros designados, la presentación de una garantía personal o de otro tipo. En tal caso, la Entidad comunicará el importe y los motivos de la solicitud. En estos supuestos, a requerimiento de la Entidad, el Cliente se compromete a suscribir toda la documentación necesaria y a asumir los gastos relativos a la constitución, inscripción, publicidad y mantenimiento de dichas garantías.

La falta de constitución de las garantías requeridas podrá dar lugar a la resolución del presente Contrato conforme a lo dispuesto en el artículo 16.2.

17.4. Responsabilidad y obligaciones de indemnización

El Cliente responderá de los actos y omisiones de sus empleados, colaboradores y agentes cuando estos actúen en el ámbito de la relación con la Entidad.

El Cliente se compromete a mantener indemne a la Entidad frente a cualquier coste, gasto, daño, incluidos los daños directos, indirectos o consecuenciales, pérdida, penalización, multa o sanción que sufra la Entidad en el marco de la prestación del Servicio a favor del Cliente y que sea consecuencia de:

- Incumplimiento de las obligaciones del Cliente establecidas en el presente Contrato
- Contracargos, controversias, reembolsos o anulaciones relacionados con el uso del Servicio
- Incumplimiento de los requisitos establecidos por los Partner que participan en la prestación del Servicio (por ejemplo, los Sistemas de Pago) para el procesamiento y liquidación de las Operaciones
- Inobservancia de obligaciones legales o reglamentarias previstas en la normativa aplicable
- Negligencia grave o dolo de empleados, colaboradores y/o agentes
- Publicación de contenidos ilegales o violación de derechos de propiedad intelectual, privacidad u otros derechos de terceros
- Incumplimientos de las obligaciones frente a los Titulares de la Tarjeta

En caso de utilización del Servicio por parte de un empresario individual, el titular responderá personalmente de las obligaciones derivadas del presente Contrato, asumiendo el riesgo de pérdidas financieras personales en caso de impago de las cantidades adeudadas.

17.5. Declaraciones y garantías

Al aceptar el presente Contrato, el Cliente declara y garantiza:

- Que posee los requisitos necesarios para utilizar el Servicio de Procesamiento de Pagos y tiene la capacidad para ejecutar y cumplir las obligaciones establecidas en el presente Contrato
- Que proporciona información precisa y completa sobre su actividad, así como sobre los productos y servicios ofrecidos
- Que cada cargo presentado corresponde a una Operación legítima y que la información relativa a las Operaciones es precisa y veraz
- Que cumplirá con las obligaciones frente a los Titulares de la Tarjeta y gestionará las eventuales controversias con los mismos
- Que cumple con la normativa aplicable a su actividad y al uso del Servicio
- Que sus empleados, colaboradores y/o agentes (cuando corresponda) que operen en el ámbito de la relación con la Entidad y/o con los Titulares de la Tarjeta están obligados a cumplir los términos del presente Contrato

El Cliente se compromete, además, a no utilizar el Servicio:

- Para fines personales
- Para la mera transferencia de dinero sin una venta correspondiente
- Para operaciones intragrupo
- Para cualquier actividad fraudulenta o ilegal
- De cualquier manera que interfiera con el normal funcionamiento del Servicio

17.6. Exclusión de garantías

La Entidad proporciona el Servicio y la propiedad intelectual en los mismos términos y dentro de los límites en que el Partner los presta a la Entidad. Por tanto, la Entidad no otorga ninguna garantía expresa, implícita o legal en relación con la titularidad, comerciabilidad, idoneidad para un fin específico o ausencia de violación de derechos de terceros por causas no imputables a ella.

Ninguna información o documentación proporcionada por la Entidad, ya sea en forma escrita o verbal, constituye una garantía adicional.

La Entidad no asume responsabilidad por:

- Productos y/o servicios ofrecidos o vendidos por el Cliente
- Productos y servicios efectivamente adquiridos por los Titulares de la Tarjeta a través del Servicio
- Legitimidad de las Operaciones aceptadas por los Clientes

El Cliente utiliza los datos accesibles a través del Servicio bajo su propio riesgo, asumiendo la responsabilidad por los daños a su infraestructura, la pérdida de datos y otras pérdidas derivadas de su uso.

Las presentes exclusiones de garantía no operan en derogación de normas imperativas de ley. Cualquier disposición en conflicto con la normativa aplicable se entenderá automáticamente sustituida por las correspondientes previsiones legales.

17.7. Limitaciones de responsabilidad

La responsabilidad de la Entidad queda excluida respecto de los daños que pudieran surgir como consecuencia de las relaciones comerciales entre el Cliente y sus clientes finales que adquieran los bienes y/o servicios ofrecidos por el Cliente.

La Entidad no será responsable de las consecuencias derivadas de eventuales interrupciones, incumplimientos o retrasos en la ejecución del Servicio debidos a causas no imputables a ella, tales como huelgas -incluso de su propio personal-, fallos del servicio, suspensión o ralentización de las comunicaciones, acciones u omisiones del Cliente o de terceros. La Entidad tampoco será responsable en los casos en que tales eventos deriven directa o indirectamente de supuestos de fuerza mayor, caso fortuito o en los casos en que la Entidad haya actuado en cumplimiento de un deber impuesto por una norma jurídica o por orden de la Autoridad.

La Entidad no responde por eventuales daños, perjuicios o pérdidas sufridos por el Cliente derivados de, o relacionados con, piratería informática, manipulaciones u otros accesos o usos no autorizados del Servicio de Procesamiento de Pagos, de la Cuenta Corriente o de los datos del Cliente, o con la falta de utilización o implementación de medidas antifraude, controles de seguridad u otras medidas de seguridad de los datos, salvo en la medida en que tal evento derive directamente de un incumplimiento del presente Contrato por parte de Qonto.

La Entidad, salvo en casos de dolo o culpa grave, no tendrá responsabilidad alguna frente al Cliente en caso de:

a) Acceso o utilización del Servicio de Procesamiento de Pagos por parte del Cliente de forma no conforme con lo previsto en el presente Contrato

b) Cualquier acceso no autorizado a servidores, infraestructuras o datos utilizados en relación con el Servicio

c) Interrupciones o cese del Servicio debido a fallos de conectividad o problemas análogos

d) Cualquier error, virus u otro código dañino que pueda ser transmitido a través de la infraestructura utilizada para la prestación del Servicio

e) Eventuales errores, imprecisiones, omisiones o pérdidas en o de los Datos proporcionados

f) Contenidos de terceros proporcionados por el Cliente

g) Conducta difamatoria, ofensiva o ilegal por parte de terceros

La Entidad no será responsable en ningún caso, a título meramente ejemplificativo y no limitativo, de pérdidas financieras, pérdida de ingresos, pérdida de clientela, daño a la imagen o daños morales que pudieran producirse como consecuencia del retraso o de un incumplimiento propio.

Salvo en los casos de responsabilidad por dolo o culpa grave, la responsabilidad total de la Entidad se limita al importe de las Comisiones de Procesamiento pagadas por el Cliente en los tres meses anteriores al evento dañoso.

17.8. Naturaleza de la relación contractual

El presente Contrato no constituye ni puede interpretarse como constitutivo de una asociación, una empresa conjunta, una relación de agencia entre las Partes o una autorización para que una Parte asuma compromisos en nombre y por cuenta de la otra.

La Entidad y el Cliente actúan en nombre propio y no por cuenta o en interés de terceros.

17.9. Acuerdo completo

El presente Contrato y sus Anexos constituyen el acuerdo íntegro entre las Partes en relación con el Servicio de Procesamiento de Pagos y sustituyen cualquier acuerdo, promesa, garantía, declaración y compromiso anterior, ya sea escrito o verbal, relativo al mismo objeto.

Cada Parte reconoce y acepta que no podrá formular reclamaciones ni hacer valer remedios en relación con declaraciones, afirmaciones, garantías o compromisos que no estén expresamente contenidos en el presente Contrato.

17.10. Idioma

El idioma utilizado en las relaciones contractuales será el español.

17.11. 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

17.12. Nulidad parcial

La nulidad o invalidez de cualquier disposición del presente Contrato no afectará a la validez o eficacia del resto de sus disposiciones. Las cláusulas válidas subsistirán y continuarán vinculando a las Partes.

17.13. 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

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.
Normas de seguridad de los datos	Se refiere a las normas de seguridad de datos de la industria de las tarjetas de pago ("PCI DSS") y las normas de seguridad de datos de las aplicaciones de pago ("PA DSS") impuestas por los sistemas de tarjetas de crédito para la protección de los datos de los Titulares de la Tarjeta y la información sobre las operaciones, así como cualquier norma adicional o sustitutiva que se notifique al Cliente periódicamente
Operación	Cada operación de pago aceptada o procesada por el Cliente por cuenta del Titular de la Tarjeta.
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.
PIN	Número de identificación personal asociado a una tarjeta, asignado por el emisor de la tarjeta o elegido personalmente por el Titular de la Tarjeta.
TPV (Terminal Punto de Venta) (TPV)	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 Patner 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.
Violación de datos	Cualquier evento que implique el uso, modificación o acceso no autorizado por parte de un tercero a los datos confidenciales relativos a las operaciones con tarjeta almacenados por el Cliente o por cualquier sujeto encargado por éste de proporcionar servicios de almacenamiento o transmisión de dichos datos.

Anexo 1 - Términos del servicio "Tap to Pay"

1. Descripción del servicio Tap to Pay

Los presentes términos regulan el uso del servicio Tap to Pay ("Términos del Servicio Tap to Pay"). Tap to Pay es un servicio que permite a los Clientes cumplan los requisitos 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 ("Servicio Tap to Pay"). La suscripción del presente Contrato por parte del Cliente incluye automáticamente la activación del Servicio Tap to Pay, que estará disponible para su uso inmediato, sujeto al cumplimento de los requisitos técnicos y de idoneidad, así como a las condiciones establecidas en el presente Contrato.

La elegibilidad del Cliente viene determinada por las respectivas plataformas utilizadas (es decir, Apple, Google o Samsung), según sus propios términos de servicio, los cuales establecen asimismo la disponibilidad territorial del servicio. Es importante señalar que el proveedor de la funcionalidad Tap to Pay no procesa los pagos, no gestiona los fondos, ni los reembolsos ni devoluciones. El Servicio de Procesamiento de Pagos es prestado en todo caso por la Entidad conforme al presente Contrato. Por consiguiente, todos los fondos recibidos a través de Tap to Pay serán abonados en la Cuenta Corriente del Cliente de conformidad con los términos del Contrato.

2. Funcionamiento y tipos de pago

El servicio permite, a través de los Sistemas de Pago, aceptar Tarjetas Visa y Mastercard sin contacto y pagos mediante Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay. En particular, los Clientes pueden utilizar Tap to Pay para aceptar los siguientes tipos de pagos con Tarjeta:

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

Para cada Operación es posible generar y enviar un Recibo al Titular de la tarjeta.

3. Comisiones

Al aceptar un pago a través de Tap to Pay, el Cliente acepta que se le cobren las Comisiones de Procesamiento asociadas al Servicio de Procesamiento de Pagos indicadas en el Resumen de Condiciones Económicas.

4. Obligaciones del cliente

El Cliente deberá:

- Utilizar Tap to Pay únicamente para fines comerciales y no para fines personales, familiares o domésticos
- Asumir la plena responsabilidad por la utilización del servicio por parte de su personal autorizado
- Garantizar que el personal autorizado cumpla el presente Contrato
- Utilizar Tap to Pay únicamente para aceptar pagos en el país de radicación de la Cuenta Corriente
- No discriminar entre diferentes tipos de Tarjetas
- No aplicar ningún recargo al importe de la Operación con el fin de hacer utilizar al Titular de la Tarjeta una determinada Tarjeta
- Respetar las directrices de uso de la funcionalidad Tap to Pay, contenidas en las condiciones del servicio proporcionadas por las respectivas plataformas proveedoras del servicio (Apple, Google, Samsung) (las "Condiciones Tap to Pay")

Debe tenerse en cuenta que algunos tipos de Operaciones podrían estar prohibidas por las plataformas que ofrecen esta funcionalidad, según lo indicado en los Términos del Servicio Tap to Pay. Por lo tanto, cualquier operación realizada con Tap to Pay que sea contraria a los respectivos términos podría ser rechazada.

5. Liquidación de las Operaciones

Cualquier Operación será liquidada en (o desde) la Cuenta Corriente del Cliente el día hábil siguiente a la Operación. Esto significa, a título de ejemplo, que si la operación se ha realizado:

- Lunes: será liquidada el martes, salvo que sea día festivo
- Viernes: será liquidada el lunes siguiente, salvo que sea día festivo

Se mantiene lo dispuesto en el artículo 8 del Contrato.

6. Suspensión e interrupción del servicio

La Entidad se reserva el derecho de bloquear el acceso al servicio a petición motivada de las plataformas que ofrecen la funcionalidad Tap to Pay o en caso de incumplimiento de los términos establecidos en el presente anexo. Se mantiene lo dispuesto en el artículo 10 del Contrato.

Asimismo, el Cliente reconoce que las mencionadas plataformas mantienen la facultad de denegar la habilitación o deshabilitar la posibilidad de utilizar Tap to Pay conforme a lo previsto en sus respectivos Términos del Servicio Tap to Pay.

7. Modificaciones

La Entidad podrá modificar los términos del presente anexo por los siguientes motivos:

- Mejorar su claridad o utilidad; reflejar cambios en las operaciones comerciales de la Entidad, en particular debido a cambios en los sistemas financieros o en la tecnología
- Cumplir con requisitos legales o reglamentarios o impuestos por la Autoridad supervisora
- Tener en cuenta las variaciones de los sistemas operativos utilizados

Las modificaciones, cuando concurran los supuestos correspondientes, serán comunicadas al Cliente de conformidad con lo previsto en el artículo 16.3 del Contrato.

8. Protección de datos

El tratamiento de los datos se realiza conforme a:

- La Política de Privacidad de la Entidad
- Los términos establecidos en el Contrato
- Los acuerdos de uso compartido de datos con las plataformas que ofrecen Tap to Pay

9. Exclusiones de responsabilidad

La Entidad no será responsable de eventuales inconvenientes causados por fallos del dispositivo o por dificultades técnicas no imputables a la Entidad que afecten a la capacidad del Cliente para aceptar pagos con Tarjeta por parte de los Titulares de la Tarjeta. En este sentido, la Entidad no será responsable de eventuales pérdidas de beneficios asociadas al uso de Tap to Pay.

Anexo 2 - Términos del servicio "TPV"

1. Descripción del Servicio TPV

Los presentes términos regulan:

- la activación de las terminales de pago TPV por parte de Qonto al Cliente; y
- el uso del servicio de aceptación de pagos mediante TPV ("Términos del Servicio TPV").

El TPV es un dispositivo electrónico que permite a los Clientes aceptar pagos con Tarjetas de pago, cuya compatibilidad con los sistemas e infraestructuras informáticas del negocio del Cliente debe ser verificada por este antes de realizar el pedido de compra.

Las especificaciones técnicas y funcionalidades del TPV están disponibles para el Cliente antes de confirmar el pedido y publicadas en el sitio web de Qonto. El Cliente reconoce que el uso del TPV requiere una conexión a Internet estable y es compatible únicamente con los dispositivos y sistemas operativos listados en la documentación técnica proporcionada por Qonto.

Qonto se reserva el derecho de modificar las especificaciones técnicas del TPV; dichas modificaciones no afectarán a las funcionalidades esenciales de los dispositivos ya pedidos y/o entregados al Cliente.

Actuando estrictamente en el marco de su actividad profesional o empresarial, el Cliente reconoce que los Términos del Servicio TPV no están sujetos a las disposiciones del Real Decreto Legislativo 1/2007 (Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).

2. Uso del TPV

Como parte de los Servicios de Procesamiento de Pagos proporcionados a través del TPV, la Institución pone el TPV a disposición del Cliente durante la vigencia del Acuerdo. La provisión termina automáticamente al vencimiento o terminación del Acuerdo, independientemente de la causa.

El precio por la provisión del TPV se indica en las "Condiciones de Precios" ("Cargos de Activación"). Estos Cargos de Activación incluye (i) la provisión y envío del TPV, (ii) su configuración a la Cuenta Corriente del Cliente y (iii) el derecho a usar el TPV durante la vigencia del Acuerdo.El TPV está configurado para funcionar únicamente con la cuenta de Qonto del Cliente.

La provisión del TPV no implica una transferencia de propiedad del TPV al Cliente. El TPV sigue siendo propiedad exclusiva, no transferible e inembargable de Qonto y se pone a disposición del Cliente únicamente para los fines del Acuerdo, a cambio de los Cargos de Activación cobrada por Qonto en el momento en que el terminal es ordenado por el Cliente.

El Cliente es responsable del pago de los Cargos de Activación y no debe, bajo ninguna circunstancia, dañar la integridad física, eléctrica o electrónica del TPV. El Cliente asume el riesgo de deterioro, mal funcionamiento, pérdida o robo del TPV con su recepción, excepto por defectos inherentes al equipo. El Cliente debe obtener toda la cobertura de seguro necesaria de cualquier aseguradora autorizada para riesgos relacionados con la posesión y uso del TPV. El Cliente debe contactar a Qonto lo antes posible para reportar cualquier pérdida o robo del TPV.

El Cliente activa el Servicio TPV al mismo tiempo que la Orden de TPV mencionada en el artículo anterior. El Servicio TPV permite al Cliente aceptar pagos a través de Esquemas de Pago habilitados (por ejemplo, Visa y Mastercard), incluidos pagos a través de Tarjetas sin Contacto o de Inserción/Chip, así como pagos realizados a través de billeteras digitales como Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay, donde sea compatible con el terminal mismo.

Para cada Transacción realizada a través del TPV, se puede generar y enviar un recibo a los Titulares de las Tarjetas.

1. Desistimiento

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2, el Cliente puede desistir únicamente del 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 recibe la comunicación.

En caso de desistimiento del Servicio TPV, Qonto procederá a la desactivación del Servicio TPV y el Cliente deberá devolver el terminal TPV según las modalidades y plazos comunicados por Qonto. La desactivación del Servicio TPV implica la imposibilidad para el Cliente de realizar más Operaciones mediante TPV. Cualquier importe adeudado por el Cliente en concepto de cuotas, comisiones u otras cantidades devengadas hasta la fecha de desactivación efectiva seguirá siendo exigible.

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

2. Entrega del TPV

Los plazos de entrega del terminal TPV indicados por Qonto en el momento del Pedido por parte del Cliente son orientativos. Qonto se compromete, en la medida de lo posible, a respetar los plazos comunicados en la confirmación del Pedido, salvo casos de fuerza mayor o causas no imputables a Qonto.
El eventual retraso en los plazos de entrega no dará derecho al Cliente a indemnizaciones, compensaciones o resoluciones del Pedido en curso ni a retenciones sobre el precio.

En el momento de la entrega del TPV, el Cliente debe verificar su integridad. Cualquier vicio, defecto o daño detectado deberá ser comunicado de manera precisa y detallada, bajo pena de caducidad, dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a la entrega, contactando con el Servicio de Atención al Cliente en las direcciones facilitadas en el artículo 17 del presente Contrato.

3. Devolución del TPV

El Cliente reconoce que los TPV (i) contienen datos sensibles y exclusivos, (ii) deben ser destruidos según los estándares PCI DSS y (iii) están destinados exclusivamente al uso en el marco de los Servicios de procesamiento de pagos proporcionados por Qonto. En consecuencia, el Cliente se compromete a no proceder a la venta, distribución y/o puesta a disposición de los dispositivos de pago TPV a terceros.

En caso de desistimiento, resolución anticipada del Contrato para el Servicio de Procesamiento de Pagos o en caso de desistimiento del Servicio TPV, el Cliente se compromete a devolver lo antes posible el terminal TPV para su destrucción. La responsabilidad de la destrucción del TPV, de conformidad con la normativa vigente, así como la asunción de todos los costes relacionados, corresponden a Qonto.

4. Condiciones económicas

Los costes relacionados con el Servicio TPV (Cargos de Activación de la TPV y los gastos de recuperación del crédito) se indican de manera transparente en las Condiciones Económicas que forma parte integrante y esencial del presente Contrato ("Contraprestación por el Servicio TPV").

Al aceptar un pago mediante Servicio TPV, el Cliente acepta que se le cobren además las Comisiones de procesamiento asociadas al Servicio de procesamiento de pagos indicadas en las Condiciones Económicas.

El pago de la Contraprestación por el Servicio TPV deberá ser realizado por el Cliente en un único pago junto con el Pedido mediante cargo en la Cuenta Corriente Qonto del Cliente, Tarjeta de pago u otro método de pago aceptado por Qonto.
Qonto se reserva el derecho de suspender la entrega del TPV en caso de falta de pago o pago parcial de la Contraprestación por el Servicio TPV.

En caso de retraso en el pago de la Contraprestación por el Servicio TPV, se aplica un interés de demora igual al tipo de interés aplicado por el Banco Central Europeo a su más reciente operación principal de financiación, incrementado en 8 (ocho) puntos porcentuales, según lo establecido en la Ley 3/2004. Los intereses de demora se devengan automáticamente desde el día siguiente al vencimiento del plazo de pago, sin necesidad de requerimiento formal. Asimismo, será exigible el reembolso de los gastos de recuperación del crédito, incluido el importe fijo de 40 (cuarenta) euros, así como cualquier otro coste razonable incurrido para la recuperación.

5. Obligaciones del Cliente

El Cliente deberá:

- Utilizar el TPV únicamente para fines comerciales y no para fines personales, familiares o domésticos;
- Asumir la plena responsabilidad por la utilización del Servicio TPV por parte de su personal autorizado;
- Garantizar que el personal autorizado cumpla el presente Contrato;
- Utilizar el TPV únicamente para aceptar pagos en el país de radicación de la Cuenta Corriente;
- No discriminar entre diferentes tipos de Tarjetas de pago por el TPV;
- No aplicar ningún recargo al importe de la Operación con el fin de hacer utilizar al Titular de la Tarjeta una determinada Tarjeta de pago;
- no realizar operaciones prohibidas por la ley y por las condiciones del Contrato.

Debe tenerse en cuenta que algunos tipos de Operaciones podrían estar prohibidas, según lo indicado en el Contrato. Por lo tanto, cualquier operación realizada con el TPV que sea contraria a los respectivos términos podría ser rechazada.

6. Liquidación de las Operaciones

Cualquier Operación será liquidada en (o desde) la Cuenta Corriente del Cliente el día hábil siguiente a la Operación. Esto significa, a título de ejemplo, que si la operación se ha realizado:

- Lunes: será liquidada el martes, salvo que sea día festivo
- Viernes: será liquidada el lunes siguiente, salvo que sea día festivo

Se mantiene lo dispuesto en el artículo 8 del Contrato.

7. Garantía

El Cliente debe denunciar cualquier vicio o defecto dentro de los 2 (dos) meses siguientes a su descubrimiento contactando con el Servicio de Atención al Cliente en las direcciones facilitadas en el artículo 17 del presente Contrato.

Quedan excluidos de la garantía los problemas derivados de uso indebido, manipulaciones, caídas accidentales o causas de fuerza mayor.

8. Suspensión e interrupción del servicio

La Entidad se reserva el derecho de bloquear el acceso al Servicio TPV en caso de incumplimiento de los términos establecidos en el presente Contrato. Se mantiene lo dispuesto en el artículo 9 y 10 del Contrato.

9. Modificaciones

La Entidad podrá modificar los términos del presente anexo por los siguientes motivos:

- Mejorar su claridad o utilidad; reflejar cambios en las operaciones comerciales de la Entidad, en particular debido a cambios en los sistemas financieros o en la tecnología
- Cumplir con requisitos legales o reglamentarios o impuestos por la Autoridad supervisora
- Tener en cuenta las variaciones de los sistemas operativos utilizados

Las modificaciones, cuando concurran los supuestos correspondientes, serán comunicadas al Cliente de conformidad con lo previsto en el artículo 16.3 del Contrato.

10. Protección de datos

El tratamiento de los datos se realiza conforme a:

- La Política de Privacidad de la Entidad
- Los términos establecidos en el Contrato

11. Exclusiones de responsabilidad

Qonto no es responsable de eventuales inconvenientes causados por averías del dispositivo TPV o por dificultades técnicas no imputables a la Entidad que afecten a la capacidad del Cliente de aceptar pagos con Tarjeta de pago por parte de los Titulares de tarjeta. En este sentido, Qonto no será responsable de eventuales pérdidas de beneficios asociadas al uso del TPV.

La responsabilidad de Qonto está limitada a los casos de responsabilidad por dolo o negligencia grave acreditada y se refiere exclusivamente a los daños directos y previsibles sufridos por el Cliente. En ningún caso la responsabilidad de Qonto podrá extenderse a daños indirectos, pérdidas de beneficios o daños consecuenciales, o que no sean inmediatamente atribuibles al suministro del TPV.

En todo caso, la responsabilidad total de la Entidad está limitada al importe abonado por el Cliente para la activación de la TPV objeto de los presentes Términos del Servicio TPV.

Qonto