

1. Disposiciones Generales

1.1. Las presentes Condiciones Generales constituyen una oferta pública para celebrar un Contrato de prestación de servicios de pago ofrecidos por la entidad de dinero electrónico Walletto UAB (código de empresa 304686884, domicilio social Žalgirio g. 92-222, Vilna, 09303, República de Lituania, licencia n.º 33 emitida por el Banco de Lituania) (en adelante, “Walletto” o “nosotros”). Tras la aceptación de las Condiciones Generales de conformidad con el procedimiento establecido en la Sección 3 de las Condiciones Generales, estas se aplicarán a la relación entre Walletto y los Clientes en relación con los Servicios prestados por Walletto.

1.2. Además de las Condiciones Generales, la relación entre Walletto y el Cliente también se rige por los siguientes documentos, que se considerarán parte integrante del Contrato de prestación de servicios de pago:

1.2.1. los Términos del Servicio que se aplican al uso por parte del Cliente de un Servicio específico y que están disponibles en <https://walletto.eu/important-information/>;

1.2.2. las Comisiones, disponibles en <https://walletto.eu/pricing/>;

1.2.3. la Política de Privacidad, disponible en <https://walletto.eu/privacy-policy/>;

1.2.4. acuerdos adicionales celebrados en el marco de las Condiciones Generales entre Walletto y el Cliente;

1.2.5. suplementos, anexos y adjuntos a los documentos enumerados en las cláusulas 1.2.1–1.2.4.

1.3. Los documentos enumerados en las cláusulas 1.2.1–1.2.5 de las Condiciones Generales contienen disposiciones especiales mediante las cuales el Cliente y Walletto acuerdan las condiciones relevantes de uso de los Servicios especificados en dichos documentos, que desarrollarán y prevalecerán sobre las Condiciones Generales.

1.4. Al registrarse en el Sistema, el Cliente confirma que entiende que las Condiciones Generales y otras partes integrantes del Contrato de prestación de servicios de pago, enumeradas en las cláusulas 1.2.1 a 1.2.5, son de gran importancia y deben leerse cuidadosamente antes de decidir utilizar los Servicios prestados por Walletto.

1.5. Las Condiciones Generales entrarán en vigor y permanecerán válidas indefinidamente una vez que el Cliente exprese su consentimiento para quedar vinculado por ellas y complete el proceso de registro en el Sistema. Los Términos del Servicio se aplicarán cuando el Cliente comience a utilizar un Servicio específico. Las demás partes integrantes del Contrato enumeradas en las cláusulas 1.2.1 a 1.2.5 podrán entrar en vigor en condiciones diferentes y en momentos distintos, según lo establecido en el documento específico correspondiente.

1.6. De conformidad con la licencia de entidad de dinero electrónico n.º 33 emitida por el Banco de Lituania, Walletto presta los siguientes Servicios:

1.6.1. apertura y mantenimiento de cuentas de pago;

1.6.2. emisión y gestión de tarjetas de pago;

1.6.3. transacciones de pago, incluida la transferencia de fondos mantenidos en la Cuenta del Cliente de Walletto o en una cuenta abierta con otro Proveedor de Servicios de Pago (transacciones mediante tarjeta de pago u otro Instrumento de Pago, transferencias de crédito, incluidas transferencias periódicas);

1.6.4. adquisición de pagos (acquiring);

1.6.5. cambio de divisas.

2. Definiciones

2.1. GDPR – 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 y a la libre circulación de dichos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).

2.2. Día Hábil – cualquier día distinto del sábado, domingo o festivo público o bancario en Lituania.

2.3. Horario Comercial – horario laboral durante los Días Hábiles de 9:00 a 18:00 EET.

2.4. EEE – Espacio Económico Europeo.

2.5. Dinero Electrónico – valor monetario almacenado electrónicamente, incluido magnéticamente, representado por un crédito frente a Walletto. El Dinero Electrónico se emite tras la recepción de fondos con el fin de realizar Transacciones de Pago y es aceptado por una persona física o jurídica distinta de Walletto.

2.6. Beneficiario (Payee) – persona física o jurídica indicada en la Orden de Pago como destinatario de los fondos.

2.7. Cliente o usted – la persona física o entidad jurídica que acepta el Contrato para el uso de nuestros Servicios.

2.8. Comisión – comisión cobrada por nosotros por una Transacción de Pago y/o Servicios relacionados. Las tarifas de comisión para nuestros Servicios y transacciones están disponibles públicamente en <https://walletto.eu/pricing/>. Las comisiones se confirman y modifican de acuerdo con el procedimiento establecido en estas Condiciones Generales.

2.9. Información Confidencial – cualquier información marcada como confidencial o que razonablemente deba considerarse confidencial teniendo en cuenta el contexto de su divulgación o la naturaleza de la información; incluyendo, sin limitación, los términos del Contrato, planes de negocio, datos, estrategias, métodos, listas de clientes, especificaciones técnicas, datos de transacciones y datos de clientes.

2.10. KYC – proceso Know Your Customer de identificación y verificación del Cliente.

2.11. Fondos – efectivo, dinero en una Cuenta de Pago y Dinero Electrónico.

2.12. Orden de Pago – cualquier instrucción de un Ordenante o Beneficiario a su Proveedor de Servicios de Pago solicitando la ejecución de una Transacción de Pago.

2.13. Transacción de Pago – acto iniciado por el Ordenante o en su nombre o por el Beneficiario, de depósito, transferencia o retirada de fondos, independientemente de cualquier obligación subyacente entre el Ordenante y el Beneficiario.

2.14. Proveedor de Servicios de Pago (PSP) – entidades de crédito, entidades de dinero electrónico, entidades de pago u otras instituciones autorizadas para prestar servicios de pago conforme al artículo 5 de la Ley de Pagos de la República de Lituania.

2.15. Instrumento de Pago – dispositivo personalizado (elemento) y/o procedimientos acordados entre las Partes que usted utiliza para iniciar la Orden de Pago.

2.16. Ordenante (Payer) – persona física o jurídica que presenta una Orden de Pago.

2.17. Cuenta – cuenta creada para usted en nuestro Sistema donde puede ver su Cuenta de Pago y la información relacionada, suscribirse a nuestros Servicios y recibir nuestras notificaciones e información sobre el Contrato y nuestros Servicios.

2.18. Términos del Servicio – parte integrante del Contrato entre las Partes relativa a las condiciones específicas de un Servicio concreto.

2.19. Servicio – cualquiera (o todos) los servicios mencionados en las cláusulas 1.6.1 a 1.6.5 de estas Condiciones Generales.

2.20. Soporte Duradero – medio que permite almacenar información dirigida personalmente al Cliente de forma que pueda accederse a ella durante un período adecuado al propósito de la información y que permita reproducir la información almacenada sin modificaciones (por ejemplo, correo electrónico con documento PDF adjunto).

2.21. Credenciales de Seguridad – cualquier característica personalizada creada u obtenida y utilizada por usted para acceder y gestionar su Cuenta o los Servicios individuales proporcionados por nosotros y/o para iniciar, autorizar, ejecutar, confirmar y aceptar Transacciones de Pago.

2.22. Cuenta de Pago – una cuenta de pago abierta en nuestro Sistema para su uso.

2.23. Sistema – sistema electrónico de Walleto utilizado para la prestación de los Servicios, accesible mediante comunicación remota o Internet.

2.24. Contrato – las Condiciones Generales y cualquier otro término y condición específico para la prestación de los Servicios (por ejemplo, las Condiciones de las Tarjetas de Pago, las Condiciones del Servicio de Adquierecia de Pagos) acordados entre las Partes y que se aplicarán junto con las Condiciones Generales conforme a la Cláusula 1.2 de las Condiciones Generales.

2.25. Partes – las partes del Contrato, es decir, el Cliente (usted) y Walleto (nosotros).

2.26. Organización Internacional de Tarjetas de Pago – las organizaciones internacionales de tarjetas de pago VISA International y MasterCard International.

2.27. Identificador Único – combinación de letras, números y símbolos (por ejemplo, un número en formato IBAN) que nosotros, como Proveedor de Servicios de Pago, podemos emitirle para identificarle de manera inequívoca a usted y/o su Cuenta de Pago a efectos de realizar Transacciones de Pago. En el marco del Contrato, dependiendo del contexto, este término también puede referirse a identificadores emitidos a Ordenantes o Beneficiarios en relación con las Transacciones de Pago que usted recibe o realiza.

2.28. Consumidor – persona física que utiliza los Servicios de conformidad con el Contrato para fines no relacionados con su actividad empresarial, comercial o profesional.

2.29. Actividad Empresarial – actividad empresarial, comercial, profesional u otra actividad de la que se obtenga ingresos y/o beneficios, excepto las actividades realizadas en virtud de un contrato de trabajo.

2.30. Walleto o nosotros – Walleto, UAB, código de empresa 304686884, domicilio social: Žalgirio str. 92-222, 09303 Vilna, Lituania, correo electrónico: info@walleto.eu, sitio web: www.walleto.eu. Walleto está registrada en el Registro de Entidades Jurídicas de la República de Lituania y posee una licencia de institución de dinero electrónico n.º 33, emitida por el Banco de Lituania el 29 de marzo de 2018. Walleto está supervisada por el Banco de Lituania. Para más información sobre la autoridad supervisora, consulte: <https://www.lb.lt/en/>.

3. Registro en el Sistema

3.1. Para acceder a su Cuenta y comenzar a utilizar los Servicios, primero debe registrarse en el Sistema y proporcionar la información y los documentos que le solicitemos para nuestro proceso KYC. Usted acepta que tenemos derecho a solicitar datos e información adicionales para garantizar un proceso adecuado de identificación y verificación.

3.2. Nos reservamos el derecho de exigir que los documentos sean traducidos, legalizados o certificados mediante Apostilla, salvo que la ley permita lo contrario.

3.3. Usted es el único responsable de proporcionar la información y los documentos solicitados. Usted asumirá todos los costes asociados a la presentación de los documentos requeridos.

3.4. Usted es responsable de garantizar que toda la información proporcionada durante el proceso de registro o en cualquier momento posterior sea exacta y correcta. Usted reconoce que es responsable y asumirá cualquier pérdida que pueda derivarse de la presentación de documentos inválidos o información incorrecta.

3.5. Si usted es una persona física:

3.5.1. reconoce que Walleto solo presta los Servicios a personas mayores de 18 (dieciocho) años;

3.5.2. tiene derecho a abrir una Cuenta de Pago, salvo que aprobemos expresamente la apertura de cuentas adicionales;

3.5.3. debe informarnos si tiene intención de utilizar nuestros Servicios con fines empresariales;

3.5.4. si no nos informa de que tiene intención de utilizar nuestros Servicios con fines empresariales, usted entiende que será tratado como Consumidor en el sentido de la Cláusula 2.28 de estas Condiciones Generales y solo podrá utilizar nuestros Servicios para fines personales.

3.6. Nos reservamos el derecho a rechazar su registro para una Cuenta en el Sistema y la prestación de los Servicios en los siguientes casos:

3.6.1. si no proporciona la información y los documentos solicitados, o si proporciona documentos o información inadecuados, incorrectos o no verificados;

3.6.2. si ello estuviera prohibido en virtud del Contrato y sus partes integrantes, o por la legislación aplicable, directrices regulatorias, resoluciones o prácticas comerciales;

3.6.3. a nuestra discreción, mediante decisión motivada, de conformidad con políticas

internas y/o procedimientos. Nos reservamos el derecho de no proporcionar motivos específicos, pero garantizamos que la negativa al registro siempre estará basada en razones válidas, aunque no podamos o no estemos autorizados a divulgarlas.

3.7. Sin perjuicio de la Cláusula 3.6, una vez que hayamos verificado los documentos y la información proporcionados, usted tendrá derecho a comenzar a utilizar la Cuenta y nuestros Servicios. Al acceder a su Cuenta en el Sistema con las Credenciales de Seguridad de Walletto enviadas, usted acepta los términos del Contrato y el inicio de nuestra relación comercial.

3.8. Si Walletto determina, antes y/o después del registro de una Cuenta en el Sistema, que un Cliente identificado como Consumidor está utilizando los Servicios proporcionados por Walletto para sus propios fines empresariales, comerciales o profesionales, el Cliente dejará de considerarse Consumidor. Si Walletto determina que el Cliente ha ocultado deliberadamente la información conforme a la Cláusula 3.5.3 de estas Condiciones Generales, Walletto tendrá derecho a rescindir el Contrato en los términos y plazos establecidos en la Cláusula 10.4 de estas Condiciones Generales.

4. Emisión y reembolso de dinero electrónico

4.1. Puede recargar su Cuenta de Pago, transferir y mantener fondos para Transacciones de Pago, realizar transferencias nacionales e internacionales, efectuar pagos, así como recibir fondos en su Cuenta de Pago, pagar bienes y servicios y realizar otras transacciones directamente relacionadas con Transacciones de Pago. Solo podrá comenzar a utilizar nuestros Servicios después de completar el procedimiento descrito en la Sección 3 de estas Condiciones Generales.

4.2. Al utilizar nuestros Servicios, usted confirma que:

4.2.1. los fondos recibidos no son el resultado de actividades ilícitas, incluidas, entre otras, actividades prohibidas;

4.2.2. los fondos recibidos no se utilizarán para fines ilegales.

4.3. Los fondos en su Cuenta se consideran Dinero Electrónico que emitimos después de que usted transfiera dinero a su Cuenta. Cuando recibamos fondos transferidos por usted a su Cuenta de Pago, los abonaremos en su Cuenta de Pago y, al mismo tiempo, emitiremos Dinero Electrónico por el valor nominal. El Dinero Electrónico se acredita y almacena en su Cuenta de Pago.

4.4. Puede recargar su Cuenta de Pago transfiriendo fondos a su Cuenta de Pago.

4.5. El valor nominal del Dinero Electrónico emitido corresponde al valor del dinero transferido a su Cuenta de Pago (después de deducir la Comisión estándar aplicable al Instrumento de Pago).

4.6. El Dinero Electrónico mantenido en su Cuenta de Pago no constituye un depósito y, bajo ninguna circunstancia, pagaremos intereses sobre el Dinero Electrónico mantenido en su Cuenta de Pago ni proporcionaremos ningún otro beneficio relacionado con el período de mantenimiento del Dinero Electrónico.

4.7. El Dinero Electrónico mantenido en su Cuenta de Pago será reembolsable a su valor nominal en cualquier momento a su solicitud, salvo que las Partes acuerden lo contrario.

4.8. Usted presenta una solicitud de reembolso de Dinero Electrónico generando una Orden de Pago para transferir Dinero Electrónico desde su Cuenta de Pago.

4.9. No se aplican condiciones especiales para el reembolso del Dinero Electrónico distintas de las condiciones estándar aplicables a las transferencias y otras Transacciones de Pago realizadas hacia su Cuenta de Pago. Usted elige el importe del Dinero Electrónico a reembolsar o transferir.

4.10. No se aplica ninguna comisión adicional por el reembolso del Dinero Electrónico. Cuando reembolsemos su Dinero Electrónico, usted pagará la Comisión estándar por la transferencia o retirada de fondos, que depende del método de transferencia o retirada de fondos que haya elegido.

4.11. Los fondos en su Cuenta serán salvaguardados de conformidad con los requisitos legales aplicables. Podemos salvaguardar sus fondos separándolos de los fondos propios de Walletto mediante uno de los dos métodos elegidos a nuestra discreción y de acuerdo con nuestros procedimientos internos:

4.11.1. manteniéndolos en una cuenta separada en una entidad de crédito de la República de Lituania (incluida una sucursal de una entidad de crédito extranjera establecida en la República de Lituania), una entidad de crédito del EEE, el Banco de Lituania o un banco central del EEE;

4.11.2. invirtiéndolos en activos seguros, líquidos y de bajo riesgo, de conformidad con el procedimiento establecido por los requisitos legislativos de la autoridad competente.

5. Restricción de Servicios

5.1. La Cuenta de Pago y/o la Cuenta podrá ser bloqueada por iniciativa del Cliente si este presenta una solicitud correspondiente. Tenemos derecho a exigir que la solicitud verbal del Cliente para bloquear la Cuenta sea posteriormente confirmada por escrito o de otra manera aceptable para nosotros.

5.2. Si tenemos dudas razonables de que el Cliente no ha realizado la solicitud mencionada en la Cláusula 5.1 de estas Condiciones Generales, tendremos derecho a negarnos a bloquear la Cuenta. En tales casos, no seremos responsables de ninguna pérdida que pueda surgir como resultado de no cumplir con dicha solicitud.

5.3. Cualquier restricción de la Cuenta de Pago del Cliente también suspenderá automáticamente otros Servicios asociados, incluidos los Instrumentos de Pago, si estos se han proporcionado al Cliente.

5.4. Tenemos derecho a restringir temporalmente el acceso a la Cuenta o a bloquear permanentemente la Cuenta y el uso de todos o parte de los Servicios (por ejemplo, la ejecución de Transacciones de Pago, el abono de fondos en la Cuenta de Pago, operaciones de Instrumentos de Pago, etc.):

5.4.1. si existen razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad de los fondos en la Cuenta de Pago y/o del Instrumento de Pago, o el presunto uso ilegal o fraudulento de los fondos;

5.4.2. si usted no cumple con el Contrato;

5.4.3. si tenemos motivos razonables para sospechar que los fondos en la Cuenta de Pago pueden ser utilizados para actividades ilegales, incluida la comisión de un delito;

5.4.4. mientras esperamos su respuesta a nuestra solicitud de información y documentación adicional en caso de posible blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, de conformidad con los requisitos de identificación reforzada del cliente, pero no más de 45 (cuarenta y cinco) días naturales desde la fecha de nuestra solicitud, tras lo cual tendremos derecho a rescindir el Contrato de conformidad con los fundamentos y el procedimiento establecidos en la Cláusula 10.4 de estas Condiciones Generales;

5.4.5. por cualquier otro motivo previsto por la legislación de la República de Lituania y/o en los casos especificados en acuerdos adicionales celebrados por las Partes.

5.5. Si decidimos adoptar las medidas mencionadas en la Cláusula 5.4 de las Condiciones Generales, le informaremos por escrito conforme al procedimiento establecido en la Sección 7 de las Condiciones Generales. Tendremos derecho a solicitar información y/o documentos adicionales, explicaciones, etc., y a pedirle que elimine las razones por las cuales decidimos imponer las restricciones mencionadas en la Cláusula 5.4.

5.6. Nos comprometemos a notificarle sobre sospechas o casos reales de fraude o amenazas a la seguridad de los Servicios en su Cuenta personal por teléfono, correo electrónico, correo postal o cualquier otro medio seguro y adecuado en ese momento.

5.7. Cancelaremos las restricciones impuestas en virtud del Contrato cuando dejen de existir las razones para la restricción. El Cliente será notificado sobre la cancelación de las restricciones conforme al procedimiento establecido en la Sección 7 de estas Condiciones Generales.

5.8. Si usted no coopera, no proporciona la información y/o documentos solicitados, explicaciones, etc., después de que nos pongamos en contacto con usted según la Cláusula 5.5 de estas Condiciones Generales, tendremos derecho a terminar la relación comercial conforme al procedimiento y los fundamentos establecidos en la Cláusula 10.4 de estas Condiciones Generales.

5.9. No seremos responsables de ninguna pérdida sufrida por usted como resultado de la restricción o bloqueo de su acceso a su Cuenta, o de la restricción de su capacidad para utilizar todos o parte de los Servicios conforme a la Cláusula 5.4 de estas Condiciones Generales, y/o de la terminación de la relación comercial conforme a la Cláusula 5.8 de estas Condiciones Generales.

6. Comisiones y Cambio de Divisa

6.1. Los Servicios prestados por nosotros son Servicios de pago. Las Comisiones de nuestros Servicios constituyen una parte integrante del Contrato. Las Comisiones por los Servicios están disponibles en nuestro sitio web: <https://walleto.eu/pricing/>.

6.2. Nuestros Servicios estándar se cobran de conformidad con el Contrato y las Comisiones. Los Servicios que no estén definidos aquí y/o en la página de Comisiones, o para los que hayamos acordado Comisiones diferentes en acuerdos separados, se cobrarán según tarifas individuales que se le comunicarán antes de utilizar dichos Servicios. En consecuencia, las Comisiones en nuestro sitio web pueden no aplicarse y pueden ser sustituidas por las tarifas proporcionadas en un Soporte Duradero a través de los canales de comunicación acordados (por ejemplo, correo electrónico).

6.3. Al confirmar que ha leído las Condiciones Generales, también confirma que ha analizado cuidadosamente las Comisiones y los Términos del Servicio.

6.4. Todas las Comisiones pagaderas por usted se deducirán del saldo de su Cuenta de Pago. Si el saldo de su Cuenta de Pago es insuficiente o se vuelve negativo, nos reservamos el derecho de facturarle cualquier deficiencia y/o importe pendiente.

6.5. Si el saldo de su Cuenta de Pago es insuficiente y hemos aprobado la apertura de Cuentas de Pago adicionales de conformidad con la Cláusula 3.5.2, nos reservamos el derecho de deducir las Comisiones de cualquier otra Cuenta de Pago abierta.

6.6. Usted garantiza que la Cuenta de Pago dispone de saldo suficiente para permitirnos deducir la Comisión. Si no podemos deducir la Comisión debida por los Servicios prestados del saldo de su Cuenta de Pago, le emitiremos una factura separada por el importe adeudado. Las facturas deberán pagarse en un plazo de 10 (diez) días desde la fecha de emisión. En caso de retraso en el pago, nos reservamos el derecho de cobrar un interés del 0,02 % y/o de rescindir el Contrato con efecto inmediato por los motivos establecidos en la Cláusula 10.4 de estas Condiciones Generales, mediante notificación por escrito conforme al procedimiento establecido en la Sección 7 de estas Condiciones Generales.

6.7. Si no hay fondos suficientes en su Cuenta de Pago para ejecutar una Transacción de Pago y pagar la Comisión, tendremos derecho a rechazar la ejecución de la Transacción de Pago.

6.8. Salvo que se indique lo contrario, las Comisiones se expresan en euros.

6.9. Los tipos de cambio le serán proporcionados antes de la ejecución de una Orden de Pago.

6.10. El cambio de divisas se basa en el tipo de cambio del Banco Central Europeo (https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/euro_reference_exchange_rates/html/index.en.html) y es válido en el momento de la conversión.

6.11. Podemos aplicar el tipo de cambio base modificado de forma inmediata sin previo aviso.

6.12. Si la moneda en la que se realiza la Transacción de Pago difiere de la moneda a debitar de la Cuenta de Pago, dichas monedas se convertirán al tipo de cambio del Banco Central Europeo vigente en el momento de la transacción. Los tipos del Banco Central Europeo se publican en: https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/euro_reference_exchange_rates/html/index.en.html.

7. Comunicación

7.1. Usted reconoce que toda la comunicación entre usted y nosotros se realizará en lituano o inglés, salvo que se acuerde otro idioma aceptable. El Contrato, toda la información sobre cambios en los Servicios y la información sobre las Comisiones se proporcionarán por escrito en copia impresa o en otro Soporte Duradero en lituano o inglés.

7.2. Todas las comunicaciones entre las Partes se realizarán de las siguientes maneras:

7.2.1. a través de nuestro Sistema, que es uno de los principales métodos de comunicación, junto con el correo electrónico. Debe tenerse en cuenta que usted está obligado a introducir los datos de inicio de sesión u otras Credenciales de Seguridad personales solicitadas que le hemos proporcionado en su Cuenta en el Sistema para que podamos confirmar su identidad como Cliente;

7.2.2. por correo electrónico: este método de comunicación es uno de los principales junto con la comunicación a través del Sistema. La comunicación por correo electrónico tiene lugar entre nuestra dirección de correo electrónico indicada en el sitio web y su dirección de correo electrónico proporcionada durante el registro. Un correo electrónico se considerará debidamente entregado el siguiente Día Hábil;

7.2.3. por correo postal: cuando la comunicación se realice por correo, las cartas se enviarán a la dirección especificada por las Partes. Una carta se considerará debidamente entregada al tercer día después del envío, incluso si se notifica que la carta no puede ser entregada al destinatario o que el destinatario ha rechazado la carta o no la ha recogido dentro del plazo establecido, incluso si no tenía conocimiento de la carta;

7.2.4. por teléfono: usted será autenticado con sus datos. La comunicación telefónica entre nosotros y usted está disponible durante nuestro Horario Comercial. El mensaje se considerará debidamente comunicado durante la conversación telefónica;

7.2.5. por otros medios de telecomunicación, incluidos medios electrónicos;

7.2.6. la información puede publicarse en nuestro sitio web, y también podemos proporcionarla en la prensa, redes sociales u otros medios. Se considerará que la información proporcionada al público ha sido debidamente comunicada, salvo en los casos de requisitos obligatorios de la legislación de la República de Lituania y/o cuando estemos obligados a informarle personalmente.

7.3. Usted reconoce que cualquier comunicación entre nosotros y usted tendrá lugar principalmente a través del Sistema y del correo electrónico conforme a las Cláusulas 7.2.1 y 7.2.2 de estas Condiciones Generales. La provisión de información en su Cuenta en el Sistema y por la dirección de correo electrónico que usted haya proporcionado significa que la información proporcionada es válida y efectiva.

7.4. Usted reconoce que la comunicación a través del Sistema solo tendrá lugar si introduce en su Cuenta personal los datos de inicio de sesión u otras Credenciales de Seguridad personales que le hemos proporcionado para autenticarle como Cliente.

7.5. La información publicada en nuestro sitio web, en su Cuenta en el Sistema y/o la información divulgada públicamente se considerará debidamente proporcionada en la fecha de su publicación.

7.6. Usted se compromete a revisar oportunamente el correo electrónico, teléfono, buzón postal, Cuenta del Sistema, nuestro sitio web y cualquier otro medio de comunicación acordado, pero al menos una vez por mes calendario. Esto es para garantizar la notificación oportuna de cambios en documentos legales o información importante.

7.7. Usted acepta que, sujeto a los requisitos legales aplicables, podemos registrar cualquier comunicación entre usted y nosotros utilizando cualquier medio técnico disponible y archivar todos los registros, así como copias de cualquier información y documentos que

recibamos de usted y de terceros. Se le informa que podemos utilizar esta información en cualquier momento para los fines establecidos en el Contrato o para garantizar el cumplimiento del Contrato.

7.8. Usted tiene derecho a recibir información sobre el Contrato y el propio Contrato por escrito en copia impresa o en cualquier otro Soporte Duradero en el que podamos poner dicha información a su disposición.

7.9. Usted garantiza que los datos de contacto proporcionados (dirección postal, número de teléfono, dirección de correo electrónico) se mantengan actualizados oportunamente. Si sus datos de contacto están desactualizados y, por ello, no recibe nuestras notificaciones o rechaza comunicarse con nosotros, todas las consecuencias derivadas correrán por su cuenta.

7.10. Usted deberá informarnos inmediatamente de cualquier circunstancia relevante para la ejecución del Contrato y proporcionarnos la documentación pertinente (por ejemplo, cambio de nombre y/o denominación social, cambio de datos de contacto, etc.).

7.11. Estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de nuestras obligaciones en materia de prevención del blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, elusión de sanciones internacionales, fraude financiero y otras obligaciones legales impuestas por las autoridades supervisoras. En consecuencia, podemos, a nuestra sola discreción y en cualquier momento, solicitar documentos o información adicional al Cliente. Tenemos derecho a solicitar información y/o documentación adicional relacionada con las transacciones ejecutadas por el Cliente o solicitar al Cliente que actualice el cuestionario KYC del Cliente.

7.12. Si el Cliente no proporciona los documentos o información solicitados dentro de un plazo razonable, nos reservamos el derecho de adoptar las medidas establecidas en la Sección 5 de las Condiciones Generales (restricción del acceso a la Cuenta o bloqueo total de la Cuenta).

8. Actividades Prohibidas

8.1. Al utilizar nuestros Servicios, está prohibido recibir o realizar pagos relacionados con:

8.1.1. instituciones financieras sin licencia, incluidas oficinas de cambio sin licencia y proveedores de servicios de transferencia de dinero;

8.1.2. personas involucradas en negocios ilegales de juegos de azar por Internet;

8.1.3. clientes cuyo tipo de negocio o prácticas estén incluidos en la lista de prohibiciones de las Organizaciones Internacionales de Tarjetas.

8.1.4. actividades, productos y servicios ilegales, por ejemplo, servicios de juego ilegales (incluidos, entre otros, casinos en línea ilegales, apuestas deportivas, apuestas, subastas inversas y loterías);

8.1.5. cualquier servicio que proporcione apoyo periférico a actividades ilegales (es decir, medicamentos sujetos a prescripción, sustancias ilícitas o sus componentes, parafernalia de drogas);

8.1.6. armas, armas de fuego y municiones de cualquier tipo;

8.1.7. producción o comercio de tabaco;

8.1.8. comercio de fauna silvestre o productos derivados de fauna silvestre;

- 8.1.9.** trata de personas o acciones relacionadas;
- 8.1.10.** producción o comercio de materiales radiactivos;
- 8.1.11.** comercio de pieles de animales, huesos y marfil;
- 8.1.12.** cannabis, incluido el medicinal;
- 8.1.13.** donaciones, organizaciones benéficas y organizaciones sin fines de lucro, con excepción de:

1. organizaciones benéficas internacionales bien establecidas y de buena reputación;
 2. organizaciones benéficas registradas en el EEE;
- 8.1.14.** industria para adultos relacionada con bestialidad, pornografía infantil, necrofilia, violación y otros contenidos prohibidos;
 - 8.1.15.** cualquier otro bien o servicio cuya venta, suministro, entrega, oferta o comercialización esté prohibida o restringida en la jurisdicción del vendedor o en cualquier jurisdicción en la que se encuentre alguno de sus clientes;
 - 8.1.16.** obras protegidas de arte, historia y cultura;
 - 8.1.17.** esquemas de enriquecimiento rápido, esquemas Ponzi, esquemas piramidales, clubes de inversión o actividades similares;
 - 8.1.18.** servicios de acompañantes;
 - 8.1.19.** servicios de correo electrónico masivo, servicios SMS o listas de marketing de clientes;
 - 8.1.20.** electrónica restringida (por ejemplo, decodificadores de televisión por cable, radares y equipos de vigilancia).

8.2. Podemos cambiar o ampliar la lista de bienes o servicios prohibidos mencionados en las cláusulas 8.1.1–8.1.20 en cualquier momento notificándole. Si usted suministra bienes o servicios sujetos a una posterior ampliación de la lista mencionada en las cláusulas 8.1.1–8.1.20, deberá cesar inmediatamente los pagos por dichos bienes o servicios.

8.3. Si no cumple con nuestra notificación, nos reservamos el derecho de terminar la relación comercial y la validez del Contrato.

8.4. Si tiene dudas sobre si sus bienes o servicios se encuentran dentro de alguna de las categorías anteriores, deberá consultarnos previamente antes de ofrecer/pagar por dichos bienes o servicios.

9. Cambios en el Contrato, sus Partes Integrantes y Comisiones

9.1. El Contrato puede ser modificado periódicamente.

9.2. Nos reservamos el derecho de modificar unilateralmente el Contrato y sus partes integrantes, incluyendo, entre otros, las Comisiones aplicables, los Términos y Condiciones de los Servicios, etc.

9.3. Nos comprometemos a informarle de cualquier cambio en el Contrato, las Comisiones aplicables y/o los Términos del Servicio que empeoren su situación (por ejemplo, aumento de las Comisiones existentes):

- 9.3.1. al menos con 60 (sesenta) días naturales de antelación si usted es Consumidor;
- 9.3.2. al menos con 30 (treinta) días naturales de antelación si usted es una persona jurídica o una persona física que utiliza los Servicios con fines empresariales;

9.4. Le notificaremos personalmente cualquier cambio aplicable en relación con las Cláusulas 9.2 a 9.3 de la forma establecida en la Sección 7 de las Condiciones Generales.

9.5. Si no está de acuerdo con los cambios propuestos, tiene derecho a rescindir el Contrato de inmediato y sin coste antes de que los cambios entren en vigor.

9.6. Tendremos derecho a modificar el Contrato, sus partes integrantes, las Comisiones aplicables y/o los Términos del Servicio por razones importantes y sin previo aviso dentro de los plazos establecidos en la Cláusula 9.3 de las Condiciones Generales. En tales casos, le notificaremos inmediatamente cualquier cambio del Servicio publicando la información en nuestro sitio web y/o por correo y/o correo electrónico y/o otro Soporte Duradero. En tal caso, tendrá derecho a rescindir el Contrato de inmediato notificándonoslo por escrito o de cualquier otra manera acordada entre usted y nosotros.

9.7. La rescisión del Contrato no le exime del cumplimiento adecuado de sus obligaciones surgidas antes de la fecha de rescisión del Contrato.

9.8. Si no ejerce su derecho a rescindir el Contrato de conformidad con las Cláusulas 9.5 o 9.6 de las Condiciones Generales, se considerará que ha aceptado los cambios en el Contrato, las Comisiones aplicables y/o los Términos del Servicio. Si acepta los cambios en el Contrato, sus partes integrantes, las Comisiones aplicables y/o los Términos del Servicio, posteriormente no tendrá derecho a oponerse y/o presentar reclamaciones respecto al contenido de dichos cambios.

10. Vigencia, Terminación y Cierre de la Cuenta

10.1. Tiene derecho a rescindir el Contrato notificándonoslo por escrito con 30 (treinta) días naturales de antelación. Además, conforme a la Cláusula 9.5 de estas Condiciones Generales, puede rescindir el Contrato sin coste alguno en cualquier momento antes de la fecha de entrada en vigor de los cambios propuestos, de la forma y conforme al procedimiento establecido en la Sección 7 de estas Condiciones Generales.

10.2. Si usted es Consumidor y/o lo consideramos un Cliente Empresarial de bajo o medio riesgo, la rescisión del Contrato por su propia iniciativa es gratuita, salvo que hayan transcurrido menos de 6 (seis) meses desde la fecha de entrada en vigor del Contrato. En este último caso, tendremos derecho a aplicar la comisión de cierre de Cuenta acordada por las Partes en un acuerdo separado o, en ausencia de dicho acuerdo, la comisión establecida en el sitio web de Walletto (<https://walletto.eu/pricing/>).

10.3. Si lo consideramos un Cliente Empresarial de alto riesgo, para la rescisión del Contrato por su iniciativa, en todos los casos distintos de los establecidos en la Cláusula 10.1 de estas Condiciones Generales, tendremos derecho a aplicar la comisión de cierre de Cuenta acordada entre las Partes en un acuerdo separado o, en ausencia de dicho acuerdo, la comisión establecida en la sección Advanced fees del sitio web de Walletto (<https://walletto.eu/pricing/>).

10.4. Nos reservamos el derecho de rescindir el Contrato por iniciativa propia desde la fecha de notificación de la rescisión (es decir, de inmediato) si:

10.4.1. se inicia un procedimiento de insolvencia contra usted, se vuelve insolvente, entra voluntariamente en un acuerdo con sus acreedores para la transferencia total de su

patrimonio o derechos en beneficio de sus acreedores, se designa un administrador de insolvencia, o, en el caso de una persona jurídica, se disuelve voluntariamente (excepto por reorganización o fusión) o de forma obligatoria;

10.4.2. usted infringe el Contrato o actúa en violación del Contrato y no subsana la infracción dentro del plazo especificado por nosotros;

10.4.3. tenemos motivos razonables para sospechar que usted o una persona autorizada para actuar en su nombre están actuando de manera incompatible con los requisitos legales obligatorios, la buena moral, las prácticas comerciales justas, las condiciones AML o que sus circunstancias han cambiado materialmente;

10.4.4. tiene obligaciones pendientes con nosotros;

10.4.5. las autoridades competentes (la Policía, el Banco de Lituania u otras) nos instruyen a terminar la relación comercial con usted;

10.4.6. la información proporcionada por usted y utilizada en el Contrato resulta ser falsa, incompleta, inexacta o incomprensible;

10.4.7. se demuestra que sus actividades fraudulentas estaban relacionadas con el uso de su Cuenta de Pago o que usted y/o, si es un Cliente Empresarial y tiene empleados, sus empleados han sido procesados por actividades fraudulentas.

10.4.8. si continuamos prestándole nuestros Servicios, violaríamos las normas o directrices de nuestra autoridad supervisora / socios, los estándares del sector o podríamos perjudicar nuestra reputación.

10.5. Por otros motivos, tenemos derecho a rescindir el Contrato y sus anexos mediante notificación:

10.5.1. con al menos 60 (sesenta) días naturales si usted es Consumidor;

10.5.2. con al menos 30 (treinta) días naturales si usted es un Cliente Empresarial, es decir, una persona jurídica o persona física que utiliza nuestros Servicios con fines de actividad empresarial y, por tanto, no se considera Consumidor.

10.6. Si decidimos rescindir el Contrato por cualquiera de los motivos establecidos en las Cláusulas 10.4.2, 10.4.4, 10.4.5, 10.4.7 de estas Condiciones Generales, usted acepta que tendremos derecho a reclamar penalizaciones contractuales y usted será responsable de pagar incondicionalmente dichas penalizaciones, hasta un importe máximo de 300 EUR (trescientos euros) en el caso de un Consumidor o 1.000 EUR (mil euros) en el caso de un Cliente Empresarial. En caso de que decidamos rescindir el Contrato por los motivos establecidos en esta cláusula, usted también acepta incondicionalmente indemnizarnos por cualquier daño sufrido por nosotros como resultado de su incumplimiento del Contrato, según lo determinen los Proveedores de Servicios de Pago, las Organizaciones Internacionales de Tarjetas de Pago y/o las autoridades competentes.

10.7. La rescisión del Contrato no le exime del correcto cumplimiento de sus obligaciones surgidas antes de la fecha de rescisión.

10.8. Si su Cuenta no ha estado activa durante más de 12 (doce) meses, dependiendo de las circunstancias, nos reservamos el derecho de adoptar las siguientes medidas:

10.8.1. podremos comenzar a cobrar una comisión de mantenimiento de Cuenta inactiva, publicada en nuestro sitio web junto con las Comisiones (<https://walleto.eu/pricing/>);

10.8.2. si no hay fondos en la(s) Cuenta(s) de Pago, podremos rescindir el Contrato y cerrar automáticamente su Cuenta y la(s) Cuenta(s) de Pago. Le notificaremos nuestras intenciones de conformidad con la Sección 7 de estas Condiciones Generales;

10.8.3. si hay fondos en la(s) Cuenta(s) de Pago inferiores a la comisión aplicable por

mantenimiento de Cuenta inactiva, se le informará por los medios indicados en la Sección 7 de estas Condiciones Generales. No obstante, si tras nuestra notificación no reanuda el uso de nuestros Servicios, nos reservamos el derecho de aplicar la comisión de mantenimiento de Cuenta inactiva publicada en nuestro sitio web junto con otras Comisiones (<https://walletto.eu/pricing/>) y cerrar automáticamente su Cuenta y la(s) Cuenta(s) de Pago;

10.8.4. si hay fondos en la(s) Cuenta(s) de Pago, nos pondremos en contacto con usted de conformidad con la Sección 7 de las Condiciones Generales. Sin embargo, si tras nuestra consulta no retira los fondos, nos reservamos el derecho de cobrar una comisión de mantenimiento de Cuenta inactiva publicada en nuestro sitio web junto con otras Comisiones (<https://walletto.eu/pricing/>). Esta comisión se utiliza para cubrir los costes administrativos de una Cuenta inactiva hasta que el saldo de la Cuenta de Pago quede en cero y se cierre automáticamente;

10.9. En los casos establecidos en la Cláusula 10.8 de estas Condiciones Generales y de conformidad con las Cláusulas 6.4–6.6 de estas Condiciones Generales, nos reservamos el derecho de emitirle una factura para cubrir cualquier déficit en la comisión de mantenimiento de Cuenta inactiva.

10.10. Si usted rescinde el Contrato por iniciativa propia y solicita cerrar su Cuenta y eliminarla de nuestro Sistema, o si nosotros terminamos la prestación de nuestros Servicios y eliminamos su Cuenta de nuestro Sistema, los fondos mantenidos en su(s) Cuenta(s) de Pago se transferirán a la cuenta que usted designe en otro Proveedor de Servicios de Pago. Tendremos derecho a deducir de dichos fondos cualquier importe adeudado a nosotros (por los Servicios prestados y costes no pagados por usted, incluidos, entre otros, multas y daños sufridos por nosotros como resultado de su incumplimiento del Contrato, según lo determinen los Proveedores de Servicios de Pago, las Organizaciones Internacionales de Tarjetas de Pago y/o las autoridades competentes). En caso de disputa entre usted y nosotros, tendremos derecho a retener los fondos en cuestión hasta que se resuelva la disputa.

10.11. Si no podemos reembolsarle por motivos fuera de nuestro control, le informaremos inmediatamente y acordaremos los pasos a seguir para efectuar el reembolso (por ejemplo, proporcionando una cuenta alternativa o información adicional necesaria para reembolsarle los fondos).

10.12. Si no proporciona la información de una cuenta en otro Proveedor de Servicios de Pago conforme a la Cláusula 10.10 de estas Condiciones Generales, o si se niega a cooperar en caso de incumplimiento de la Cláusula 10.11, transferiremos los fondos que deban ser reembolsados a una cuenta interna de Walletto hasta recibir instrucciones adicionales de su parte (las Comisiones y costes podrán deducirse de dichos fondos, incluidos, entre otros, cualquier pérdida sufrida por nosotros como resultado del incumplimiento del Contrato por parte del Cliente). En tal caso, usted acepta dicha transacción y confirma que la decisión de Walletto de transferir los fondos restantes a una cuenta interna de Walletto no se considerará una transacción no autorizada, ya que estas acciones se realizarán con la autorización emitida mediante la aceptación de estas Condiciones Generales y debido a que usted no ha garantizado una comunicación adecuada conforme a la Sección 7 de estas Condiciones Generales.

10.13. Tras la situación descrita en las Cláusulas 10.11–10.12, el Cliente dispondrá de 3 (tres) años desde la fecha de rescisión del Contrato para presentar una solicitud por escrito para transferir los fondos restantes a una cuenta abierta con otro Proveedor de Servicios de

Pago. El Cliente asume plena responsabilidad de que, si no se presenta una solicitud por escrito a Walleto dentro de los 3 (tres) años desde la fecha de rescisión del Contrato bajo el cual se abrió la(s) Cuenta(s) de Pago y se prestaron los Servicios, el Cliente perderá el derecho a reclamar los fondos mencionados que pertenecen al Cliente y que están salvaguardados por Walleto.

10.14. Tras la rescisión del Contrato por el Consumidor, Walleto proporcionará gratuitamente, por escrito en copia física o mediante otro Soporte Duradero, información sobre las Transacciones de Pago ejecutadas en la Cuenta del Consumidor durante los últimos 36 (treinta y seis) meses, y si han transcurrido menos de 36 (treinta y seis) meses desde la entrada en vigor del Contrato, durante todo el período de vigencia del Contrato. El Consumidor podrá rechazar la recepción de la información mencionada notificándolo por escrito a Walleto antes de la rescisión del Contrato conforme al procedimiento establecido en la Sección 7 de estas Condiciones Generales.

10.15. Si usted es una persona jurídica o una persona física que utiliza los Servicios de Walleto con fines empresariales, Walleto le proporcionará la información mencionada en la Sección 10.14 de estas Condiciones Generales tras la rescisión del Contrato únicamente tras recibir su solicitud por escrito en copia física o mediante otro Soporte Duradero.

11. Requisitos de Seguridad para el Uso de la Cuenta

11.1. Usted es responsable de la seguridad de los dispositivos que utiliza para iniciar sesión en la Cuenta y no deberá dejarlos desatendidos, en lugares públicos o de otro modo fácilmente accesibles para terceros.

11.2. Está prohibido conectarse a su Cuenta utilizando servicios de router multicapa (red TOR), o conectarse continuamente desde una dirección de Protocolo de Internet (IP) ubicada en diferentes países.

11.3. Se recomienda actualizar oportunamente su software, aplicaciones, programas antivirus, navegadores y otros programas.

11.4. Se recomienda proteger sus dispositivos con contraseñas, códigos PIN u otras medidas de seguridad.

11.5. Deberá evaluar cuidadosamente los correos electrónicos y mensajes entrantes, incluso si Walleto figura como remitente. Nunca solicitamos a nuestros Clientes descargar archivos adjuntos ni instalar software. Los archivos adjuntos de correos electrónicos fraudulentos pueden contener virus que podrían dañar su dispositivo o comprometer su Cuenta.

11.6. Se recomienda no hacer clic en enlaces desconocidos, no abrir documentos desconocidos, no instalar software o aplicaciones de fuentes desconocidas o no fiables, ni visitar sitios web inseguros.

11.7. Walleto le informa que nunca:

11.7.1. se pondrá en contacto con usted de forma anónima a través de canales de comunicación no oficiales;

11.7.2. se pondrá en contacto con usted afirmando que sus fondos están en peligro;

11.7.3. le presionará para que realice acciones irreflexivas o proporcione Información

Confidencial;

11.7.4. le enviará enlaces a sitios web donde puedan introducirse datos sensibles;

11.7.5. le instruirá para realizar pagos a personas desconocidas para usted.

11.8. Si observa cualquier actividad sospechosa en su Cuenta y cree que terceros pueden haber iniciado sesión en el Sistema para utilizar los Servicios, deberá:

11.8.1. notificarnos inmediatamente y solicitarnos que bloqueemos su Cuenta;

11.8.2. cambiar su contraseña, utilizar otros instrumentos adicionales de confirmación de la Cuenta o utilizar medios más seguros de autenticación de la Cuenta, y eliminar cualquier medio adicional inseguro de autenticación para continuar utilizando su Cuenta.

12. Responsabilidad de las Partes

12.1. Cada Parte será responsable de todas las multas, penalizaciones contractuales y otras pérdidas en que incurra la otra Parte debido al incumplimiento del Contrato por la Parte culpable. La Parte culpable se compromete a reembolsar los daños directos ocasionados a la Parte afectada.

12.2. Si la Transacción de Pago se ejecuta incorrectamente, solo seremos responsables en caso de culpa propia. No somos responsables de errores cometidos por terceros.

12.3. Debe destacarse que no garantizamos la prestación ininterrumpida de los Servicios. Nuestros Servicios pueden verse afectados por muchos factores fuera de nuestro control. Hacemos todo lo posible para garantizar que nuestros Servicios se presten sin interrupciones. Sin embargo, no seremos responsables de los servicios de información, sistemas de facturación u otros servicios prestados por terceros que no estén bajo el control directo de Walletto.

12.4. Si usted inicia una Orden de Pago que se ejecuta por referencia a un Identificador Único, dicha Orden de Pago se considerará correctamente ejecutada si se ejecuta de acuerdo con el Identificador Único especificado. Tendremos el derecho, pero no la obligación, de verificar que el Identificador Único indicado en la Orden de Pago coincida con el nombre y apellidos del titular de la cuenta de pago.

12.5. Si se nos proporciona un Identificador Único junto con la cuenta a abonar o debitar, la Orden de Pago se considerará correctamente ejecutada si se ejecuta conforme al Identificador Único especificado. Si, tras dicha verificación (por ejemplo, para prevenir el riesgo de blanqueo de capitales), detectamos una discrepancia clara entre el Identificador Único proporcionado y el nombre del titular de la cuenta de pago, tendremos derecho a no ejecutar dicha Orden de Pago.

12.6. Usted es responsable de iniciar correctamente la Orden de Pago de conformidad con el Contrato y/o los acuerdos adicionales firmados entre las Partes.

12.7. Si usted, actuando como Ordenante, inicia correctamente la Orden de Pago y la Transacción de Pago no se ejecuta o se ejecuta incorrectamente, tomaremos inmediatamente y sin coste alguno medidas para rastrear la Transacción de Pago e informarle sobre los resultados de la búsqueda.

12.8. Usted es el único responsable del cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

12.9. Seremos responsables de la no aplicación de las Comisiones o del reembolso de la Comisión ya pagada en caso de que una Orden de Pago no haya sido ejecutada o haya sido ejecutada incorrectamente por nuestra culpa.

12.10. Solo seremos responsables de sus pérdidas directas relacionadas con la no ejecución o la ejecución incorrecta de una Orden de Pago.

12.11. No seremos responsables de reclamaciones entre el Beneficiario y el Ordenante y no investigaremos dichas reclamaciones. Solo podrá presentar reclamaciones contra nosotros en relación con el incumplimiento o cumplimiento incorrecto de nuestras obligaciones.

12.12. Las limitaciones de nuestra responsabilidad no se aplicarán cuando dichas limitaciones estén prohibidas por la legislación aplicable.

12.13. Si usted es Consumidor, tiene derecho a solicitarnos el reembolso del importe de una Transacción de Pago iniciada por o a través del Beneficiario dentro de las 8 (ocho) semanas desde la fecha en que los fondos fueron debitados de su Cuenta de Pago como Ordenante. Deberá presentar su solicitud por escrito en copia física u otro Soporte Duradero mediante uno de los métodos establecidos en la Sección 7 de las presentes Condiciones Generales.

12.14. Si usted es un Consumidor Ordenante, tiene derecho a recuperar de nosotros el importe total de una Transacción de Pago autorizada iniciada por o a través del Beneficiario que ya haya sido ejecutada, mediante la presentación de una solicitud motivada por escrito en copia física o en otro Soporte Duradero, siempre que se cumplan todas las siguientes condiciones:

12.14.1. el importe exacto de la Transacción de Pago no se especificó en el momento de la autorización;

12.14.2. el importe de la Transacción de Pago es superior al que razonablemente podría haber esperado, teniendo en cuenta sus gastos anteriores, las condiciones del acuerdo y otras circunstancias relevantes;

12.14.3. usted no dio su consentimiento para la Transacción de Pago directamente a nosotros;

12.14.4. el Beneficiario no le proporcionó información sobre la próxima Transacción de Pago de forma acordada, ni la puso a su disposición al menos cuatro semanas antes de la fecha prevista de ejecución.

12.15. En caso de solicitud conforme a la Cláusula 12.14 de estas Condiciones Generales, tras recibir su solicitud y determinar que se cumplen todas las condiciones, dentro de los 10 (diez) Días Hábiles le reembolsaremos el importe total de la Transacción de Pago y garantizaremos que no sufra ninguna pérdida respecto a la Comisión pagadera, si la hubiera. En caso contrario, le informaremos por escrito de los motivos de la negativa al reembolso de los fondos conforme a la Sección 7 de estas Condiciones Generales.

12.16. Si usted es un Cliente Empresarial, las disposiciones establecidas en las Cláusulas 12.13–12.15 de las Condiciones Generales no serán aplicables.

13. Fuerza Mayor

13.1. En ningún caso una Parte será responsable del incumplimiento del Contrato si demuestra que el Contrato no se ha ejecutado debido a circunstancias de fuerza mayor, que

deberán acreditarse conforme al procedimiento establecido por la ley. La Parte notificará a la otra Parte por escrito sobre las circunstancias de fuerza mayor dentro de los 10 (diez) días naturales desde la fecha en que se produzcan dichas circunstancias.

13.2. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 13.1, no seremos responsables de cualquier fallo de cualquier sistema informático, sistema de comunicación o sistema de pago, independientemente de si dicho fallo se debe a un mal funcionamiento del hardware o del software. Esto no se aplica a fallos de nuestros sistemas o sistemas bajo nuestro control técnico directo si no hemos aplicado salvaguardas contra fallos conforme al plan de continuidad del negocio de acuerdo con la práctica habitual del sector y no hemos mitigado razonablemente las consecuencias del fallo.

14. Declaraciones y Garantías

14.1. Usted declara y garantiza que:

14.1.1. si es una persona jurídica, está debidamente registrada y legalmente constituida conforme a las leyes de la jurisdicción de constitución o de cualquier país o territorio en el que lleve a cabo actividades comerciales.

14.1.2. la ejecución y el cumplimiento del Contrato por su parte no incumple, contraviene, viola ni entra en conflicto de ninguna manera con ninguna obligación legal, incluyendo, sin limitación, sus estatutos o documento similar, ni con ningún acuerdo entre usted y cualquier tercero o entidad afiliada;

14.1.3. ha obtenido y mantendrá todos los consentimientos, autorizaciones, permisos y demás actos necesarios para cumplir legalmente sus obligaciones en virtud del Contrato y sus partes integrantes;

14.1.4. puede llevar a cabo legalmente su actividad en cualquier país o territorio en el que venda, preste, entregue, promueva o comercialice sus bienes o servicios y ha obtenido todas las autorizaciones, licencias o consentimientos necesarios para ello;

14.1.5. toda la información que nos haya proporcionado en relación con su solicitud y el Contrato es y seguirá siendo completa y exacta;

14.1.6. la persona que celebra el Contrato y sus partes integrantes en su nombre está debidamente autorizada para ello;

14.1.7. no ofrece ni tiene la intención de ofrecer bienes o servicios prohibidos conforme a la Sección 8;

14.1.8. cumplirá en todo momento sus obligaciones en virtud del Contrato y sus partes integrantes de conformidad con la legislación aplicable.

15. Protección de Datos Personales

15.1. Cuando una Parte actúe como responsable del tratamiento (según se define en el GDPR, en adelante — el Responsable del Tratamiento), tratará los datos personales de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos.

15.2. Cuando una Parte actúe como encargado del tratamiento (según se define en el GDPR, en adelante — el Encargado del Tratamiento) de datos personales tratados por la otra Parte como Responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento seguirá en todo momento las instrucciones razonables del Responsable del Tratamiento con respecto a los datos personales tratados.

15.3. El tratamiento de datos personales, los interesados y sus derechos, así como las condiciones de almacenamiento de los datos personales, se definen en nuestra Política de Privacidad disponible en:

<https://walletto.eu/privacy-policy/>

16. Confidencialidad

16.1. Durante y después de la vigencia del Contrato, cada Parte utilizará y reproducirá la Información Confidencial de la otra Parte únicamente para los fines del Contrato y solo en la medida necesaria para dichos fines. La información podrá proporcionarse a sus empleados, consultores o contratistas independientes sobre la base de necesidad de conocer únicamente después de la firma de un acuerdo de confidencialidad.

16.2. No obstante lo anterior, una Parte no se considerará que ha incumplido las disposiciones de confidencialidad si dicha divulgación es requerida por ley o por orden de un tribunal o autoridad competente.

16.3. La obligación de confidencialidad no se aplicará a la información que:

16.3.1. sea de dominio público o pase a ser públicamente conocida sin acción de la otra Parte;

16.3.2. sea conocida por la Parte receptora sin restricciones antes de ser recibida de la otra Parte a través de fuentes independientes propias, según lo acrediten los registros escritos de dicha Parte, y no haya sido obtenida directa o indirectamente de la otra Parte;

16.3.3. sea obtenida por una Parte de cualquier tercero legalmente autorizado a transmitir dicha información, sin obligación de mantenerla confidencial; o

16.3.4. sea creada independientemente por empleados o representantes de la Parte receptora, siempre que dicha Parte pueda demostrar que sus empleados o representantes no tuvieron acceso a la Información Confidencial.

17. Reembolso de Fondos en Caso de Terminación de Walletto

17.1. Se le informa que nuestra estrategia es mantener la continuidad del negocio y crecer como institución de dinero electrónico; sin embargo, pueden existir circunstancias que afecten a nuestra estrategia de crecimiento y supervivencia.

17.2. Según lo exige la legislación de la República de Lituania, en caso de que dejemos de operar como institución de dinero electrónico conforme al artículo 15 de la Ley de Dinero Electrónico e Instituciones de Dinero Electrónico, garantiremos la seguridad de sus fondos. La seguridad de los fondos se garantizará de acuerdo con la Cláusula 4.11 de las Condiciones Generales.

17.3. Si tenemos conocimiento de circunstancias que puedan afectar negativamente a nuestra continuidad, le aseguramos que le informaremos con antelación de dicha situación potencial y reembolsaremos el Dinero Electrónico emitido (a su valor nominal) transfiriendo los fondos a una cuenta de pago abierta con otro Proveedor de Servicios de Pago de su elección. Para garantizar el reembolso del Dinero Electrónico, deberá comunicarse con nosotros de manera oportuna y adecuada de conformidad con la Sección 7 de las Condiciones Generales.

18. Ley Aplicable y Resolución de Disputas

18.1. El Contrato se redacta e interpreta de conformidad con la legislación de la República de Lituania. La legislación de la República de Lituania se aplicará a cualquier cuestión no cubierta por el Contrato.

18.2. Si tiene alguna pregunta o duda sobre el contenido de estas Condiciones Generales y/ o otras partes integrantes del Contrato, puede contactarnos por correo electrónico en info@walletto.eu o por teléfono durante nuestro horario laboral (tel.: +370 67 798 574).

18.3. Las disputas entre usted y nosotros se resolverán mediante negociación y de conformidad con la Sección 7 de las Condiciones Generales.

18.4. Si la disputa no puede resolverse mediante negociación, puede presentar una reclamación por correo postal o electrónico indicando su nombre, datos de contacto e información relevante que ilustre por qué hemos vulnerado sus derechos e intereses legítimos. Puede adjuntar otras pruebas disponibles para justificar dicha reclamación. Para presentar una reclamación formal, envíe un correo electrónico a complaints@walletto.eu. Proporcionaremos una respuesta dentro de los 15 (quince) Días Hábilés desde la fecha de recepción de su consulta. En casos excepcionales, cuando por razones objetivas no sea posible proporcionar una respuesta dentro de 15 días hábiles, podremos ampliar el plazo, pero en cualquier caso no podrá exceder de 35 (treinta y cinco) Días Hábilés.

18.5. Si usted es un Consumidor y considera que su reclamación ha sido resuelta incorrectamente, tiene derecho a presentar una queja directamente ante nuestra autoridad supervisora — el Banco de Lituania. La queja puede presentarse de las siguientes maneras:

18.5.1. a través de la herramienta electrónica de resolución de disputas E-Government Gateway;

18.5.2. completando el formulario de solicitud del Consumidor disponible en el sitio web del Banco de Lituania y enviándolo al Departamento Jurídico y de Licencias del Banco de Lituania, Žalgirio Str. 90, LT09303 Vilnius, o por correo electrónico a prieziura@lb.lt;

18.5.3. completando una solicitud en formato libre y enviándola al Departamento Jurídico y de Licencias del Banco de Lituania, Žalgirio Str. 90, LT09303 Vilnius, o por correo electrónico a prieziura@lb.lt;

18.5.4. más información sobre el procedimiento para presentar documentos al Banco de Lituania puede encontrarse en:

<https://www.lb.lt/en/dbc-settle-a-dispute-with-a-financial-service-provider>.

18.6. Si la disputa no puede resolverse mediante negociación, se resolverá ante los tribunales de la República de Lituania de conformidad con el procedimiento establecido por la legislación de la República de Lituania.

19. Confirmación del Cliente

19.1. Al aceptar estas Condiciones Generales, usted confirma que:

19.1.1. expresa su voluntad de utilizar los Servicios de Walletto;

19.1.2. ha leído, acepta y se compromete a cumplir estas Condiciones Generales y las disposiciones de otras partes integrantes del Contrato para la prestación de servicios de pago enumeradas en la Cláusula 1.2 de las Condiciones Generales;

19.1.3. antes de aceptar estas Condiciones Generales y otras partes integrantes del

Contrato, le hemos informado y explicado las condiciones, incluidos sus derechos y obligaciones, así como los importes de las Comisiones;

19.1.4. acepta que podamos utilizar su dirección de correo electrónico, dirección postal y número de teléfono indicados durante el KYC para informarle sobre los Servicios ofrecidos por nosotros;

19.1.5. nos autoriza a procesar sus datos (recopilar, almacenar, registrar, proporcionar, transferir, transmitir, etc.) que nos haya facilitado, así como a solicitar, recibir y procesar datos e información de terceros. Tenemos derecho a transferir sus datos personales a terceros si es necesario para prestar los Servicios o cobrar deudas;

19.1.6. acepta proporcionar información adicional si la solicitamos para aclarar la información indicada en el Contrato y sus partes integrantes.

20. Disposiciones Finales

20.1. No podrá ceder ninguno de sus derechos derivados del Contrato a un tercero sin nuestro consentimiento previo por escrito.

20.2. Usted reconoce que prestamos nuestros Servicios únicamente dentro del EEE. Si no es una persona física o jurídica con residencia permanente en el EEE, los Servicios podrán prestarse por iniciativa suya sobre la base de reverse solicitation. Dichos Servicios se registrarán por la legislación de la República de Lituania.

20.3. Usted y nosotros somos contratistas independientes en virtud del Contrato y nada de lo dispuesto en el mismo se interpretará como una asociación, joint venture o relación de agencia entre nosotros.

20.4. Si cualquier tribunal competente determina que alguna disposición del Contrato es inválida, ilegal o inaplicable, dicha disposición se separará del resto del Contrato, que continuará en pleno vigor y efecto en la medida permitida por la ley.

20.5. Las Partes se informarán inmediatamente de todas las circunstancias relevantes para la correcta ejecución del Contrato. A nuestra solicitud, deberá indicar las circunstancias relevantes (por ejemplo, cambio de firma del representante legal, inicio de procedimientos de quiebra, reorganización, etc.), independientemente de que esta información haya sido proporcionada a registros públicos.

20.6. Para proteger sus fondos contra posibles acciones ilegales de terceros, deberá notificarnos inmediatamente por escrito el robo u otra pérdida de su documento de identidad.

20.7. Las Partes se notificarán mutuamente sin demora cualquier cambio en sus datos de contacto. A nuestra solicitud, deberá proporcionar los documentos pertinentes que acrediten que la información de contacto ha cambiado. El incumplimiento de estas obligaciones significará que la notificación enviada sobre la base de la información de contacto más reciente proporcionada a la otra Parte se considerará debidamente entregada y que todas las obligaciones se habrán cumplido debidamente sobre la base de dicha información de contacto. Usted reconoce que tenemos derecho a notificarle cambios en nuestra información de contacto mediante su publicación pública.

21. Actividades Prohibidas

21.1. Al utilizar nuestros Servicios, está prohibido recibir o realizar pagos relacionados con:

- 21.1.1.** instituciones financieras sin licencia, incluidas casas de cambio no autorizadas y proveedores de servicios de envío de dinero no autorizados;
- 21.1.2.** personas involucradas en actividades ilegales de juegos de azar por Internet;
- 21.1.3.** clientes cuyo tipo de negocio o prácticas estén incluidos en la lista de prohibiciones de las Organizaciones Internacionales de Tarjetas;
- 21.1.4.** actividades, productos y servicios ilegales, por ejemplo, servicios de juego ilegales (incluidos, entre otros, casinos en línea ilegales, apuestas deportivas, apuestas, subastas inversas y loterías);
- 21.1.5.** cualquier servicio que proporcione apoyo auxiliar a actividades ilegales (es decir, medicamentos con receta, sustancias ilícitas o sus componentes, parafernalia de drogas);
- 21.1.6.** armas, armas de fuego, municiones de cualquier tipo;
- 21.1.7.** producción o comercio de tabaco;
- 21.1.8.** comercio de vida silvestre o productos derivados de la vida silvestre;
- 21.1.9.** trata de personas o actividades relacionadas;
- 21.1.10.** producción o comercio de materiales radiactivos;
- 21.1.11.** comercio de pieles, huesos y marfil de animales;
- 21.1.12.** cannabis, incluido el medicinal;
- 21.1.13.** donaciones, organizaciones benéficas y organizaciones sin fines de lucro, con excepción de:

1. organizaciones benéficas internacionales bien establecidas y de buena reputación;
2. organizaciones benéficas registradas en el EEE;
 - 21.1.14.** industria para adultos relacionada con bestialidad, pornografía infantil, necrofilia, violación y otros contenidos prohibidos;
 - 21.1.15.** cualquier otro bien o servicio cuya venta, suministro, entrega, oferta o comercialización esté prohibida o restringida en la jurisdicción del vendedor o en cualquier jurisdicción donde se encuentre alguno de sus clientes;
 - 21.1.16.** obras protegidas de arte, historia y cultura;
 - 21.1.17.** esquemas de enriquecimiento rápido, esquemas Ponzi, esquemas piramidales, clubes de inversión u otras actividades similares;
 - 21.1.18.** servicios de escort;
 - 21.1.19.** servicios de envío masivo de correos electrónicos, servicios SMS o listas de marketing de clientes;
 - 21.1.20.** electrónica restringida (por ejemplo, decodificadores de televisión por cable, radares y equipos de vigilancia).

21.2. Podemos modificar o ampliar la lista de bienes o servicios prohibidos mencionados en las cláusulas 21.1.1–21.1.20 en cualquier momento mediante notificación. Si usted suministra bienes o servicios sujetos a una ampliación posterior de la lista, deberá cesar inmediatamente la realización de pagos por dichos bienes o servicios.

21.3. Si no cumple con nuestra notificación, nos reservamos el derecho de terminar la relación comercial y la validez del Contrato.

21.4. Si tiene dudas sobre si sus bienes o servicios entran en alguna de las categorías anteriores, deberá consultarnos antes de ofrecer o pagar dichos bienes o servicios.

22. Países Prohibidos

Abjasia, Afganistán, Azores, Bahamas, Bielorrusia, Benín, Camerún, República Centroafricana, Chad, Congo, República Democrática del Congo, Costa de Marfil, Crimea, Cuba, República Popular de Donetsk (DNR), Eritrea, Franja de Gaza, Ghana, Guinea, Guinea-Bisáu, Haití, Irán, Irak, Cachemira, Jersón, República Popular Democrática de Corea, Kosovo, Kuwait, Líbano, Liberia, Libia, República Popular de Lugansk (LNR), Malí, Myanmar, Nagorno Karabaj, Chipre del Norte, Nicaragua, Pakistán, Palestina, Panamá, Catar, Rusia, Somalia, Osetia del Sur, Sudán del Sur, Sudán, República Árabe Siria, Togo, Trinidad y Tobago, Uganda, Venezuela, Yemen, Zaporíyia, Zimbabue, Cisjordania.