



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Consumidor

Servicios de cambio de moneda extranjera y de pagos para consumidores V1.0 07/2020

En la Unión Europea, nuestros servicios son facilitados a través de Xe Europe B.V. (que opera como «Xe» o «Xe.com»), con licencia y bajo supervisión del Banco de los Países Bajos (*De Nederlandsche Bank N.V.*) para el suministro de servicios de pago y que forma parte del grupo Xe.

Estos términos y condiciones empresariales («**nuestros términos**») explican sus responsabilidades hacia nosotros y nuestras responsabilidades hacia usted, cuándo y cómo se puede dar por finalizado el contrato entre usted y nosotros y hasta qué punto somos responsables hacia usted.

Preste atención a la **cláusula 8.4**, que cubre los riesgos y responsabilidades en los que incurrimos en su nombre inmediatamente después de la confirmación de la operación de cambio de divisas y la **cláusula 8.6**, que establece las consecuencias que se aplicarán tras la finalización de una operación de cambio de divisas antes de la fecha originalmente acordada o antes de que se complete dicha operación.

Nuestros términos se aplican a nuestros servicios, que son los siguientes:

- (a) Servicios de cambio de divisas, que consisten en que nos envía dinero en una moneda (la **moneda de venta**) a cambio de que le enviemos dinero a su cuenta en otra moneda (la **moneda de compra**), a menos que el dinero que vamos a enviarle esté sujeto a nuestros servicios de pago independientes, en cuyo caso será enviado a un tercero.
- (b) Servicios de pago, que consisten en que le enviemos dinero (en la mayoría de los casos, comprado a nosotros utilizando el servicio de cambio de divisas) a la cuenta de un tercero.

Nos tomamos en serio nuestras responsabilidades, y esperamos lo mismo de usted. Por tanto, le pedimos que lea cuidadosamente nuestros términos, ya que estarán incorporados en los acuerdos que celebremos entre usted y nosotros.

1. DEFINICIONES

1.1 En nuestros Términos, las siguientes palabras tienen las siguientes definiciones:

«**Aceptación**»

hace referencia a nuestra aceptación de una solicitud comunicada a usted. Si realiza su solicitud online, se refiere a un resumen de la transacción que le enviaremos por correo electrónico y/o pondremos a su disposición en nuestro sitio web (o, en el caso de las órdenes de mercado online, se pondrá a su disposición automáticamente cuando se ejecute la orden con el tipo de cambio predeterminado). Si realiza su solicitud por teléfono, se confirmará verbalmente por parte de un miembro de nuestro equipo y/o por escrito (la confirmación verbal irá seguida de un correo electrónico confirmando el acuerdo).

«**Pago de seguridad adicional**»

hace referencia a cualquier suma de dinero adicional al pago de seguridad, que podemos solicitarle en caso de que se produzca una variación en el intercambio.



«Leyes AML y CTF»	hace referencia a las leyes, reglas y normativas aplicables relacionadas con aspectos de la prevención de blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, incluyendo, pero no exclusivamente, la <i>Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme</i> .
«Persona autorizada»	hace referencia a una persona viva autorizada por usted y aceptada por nosotros para facilitarnos instrucciones en su nombre.
«Cuenta del beneficiario»	hace referencia a la cuenta cuyos datos nos facilita y que pertenece a un tercero, el cual será el destinatario de un pago.
«Día laborable»:	se considerará laborable hasta las 17:30 CET de lunes a viernes, sin incluir los festivos públicos de los Países Bajos e Inglaterra (tenga en cuenta que los días laborables no coinciden con el horario de oficina publicado en nuestro sitio web).
«Cancelación»	hace referencia a la terminación de un acuerdo antes de la fecha acordada inicialmente o antes de la liquidación de un intercambio.
«Documento de acuerdo de cancelación»	hace referencia a un documento de acuerdo generado por nosotros tras una cancelación para registrar las condiciones en las que hemos cancelado un acuerdo que ha finalizado antes de la fecha de liquidación prevista.
«Coste de cancelación»	hace referencia a la diferencia entre la cantidad de la moneda de compra en el documento de acuerdo y la cantidad de moneda de compra necesaria para comprar la cantidad de moneda de venta en el documento de acuerdo a la tasa de mercado en el momento de la cancelación, cuando la última exceda a la primera.
«Documento de acuerdo»	hace referencia al documento generado por nosotros que resume el intercambio que hemos acordado realizar para usted y los requisitos específicos de dicho acuerdo, el cual le enviaremos tras su aceptación excepto en caso de que haya un documento de acuerdo de cancelación.
«Leyes de protección de datos»	hace referencia al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 sobre la protección de las personas físicas en lo referente al procesamiento de datos personales y el libre movimiento de los mismos («RGPD»), a cualquier implementación local del RGPD y a cualesquiera otras leyes aplicables referentes a la protección de datos.
«Servicios de cambio de moneda extranjera»	hace referencia a un intercambio entre nosotros y usted. Para que no quede lugar a dudas, esto incluye que nosotros enviemos la moneda de compra a una de sus cuentas.
«Intercambio a plazo»	hace referencia a una transacción de cambio de moneda extranjera que forma parte de nuestros servicios, en la que usted nos pide que garanticemos una tasa de cambio ahora para hacer la transacción en una fecha futura predeterminada más de 2 (dos) días laborables tras la aceptación, incluyendo intercambios a plazo online.



« Pérdida adicional »	hace referencia a una pérdida que sufrimos o una responsabilidad en la que incurrimos como resultado de la finalización del intercambio, además de la resultante de la cancelación.
« Seguro de cambio »	hace referencia al contrato entre usted y nosotros para la realización de un intercambio.
« Orden limitada »	hace referencia a una orden de mercado que implique una transacción de cambio de moneda extranjera que forme parte de nuestros servicios en base a una instrucción previa que nos haya facilitado para realizar la transacción a una tasa de cambio objetivo predeterminada a la que desea operar (y que es mejor que la tasa de cambio disponible para usted al realizar la orden).
« Orden de mercado »	hace referencia a una transacción de cambio de moneda extranjera que forma parte de nuestros servicios, en la que recibimos una orden limitada o una orden de mercado stop loss de su parte para comprar o vender una moneda a una tasa de cambio objetivo predeterminada (o, en el caso de una orden de mercado stop loss, a esa tasa o en torno a ella). Incluye órdenes de mercado online.
« Tasa de mercado »	hace referencia a la tasa que hemos obtenido del mercado en tiempo real en el momento de la cancelación.
« Intercambio a plazo online »	hace referencia a la definición de la cláusula 7.6.
« Orden de mercado online »	hace referencia a la definición de la cláusula 7.7.1 y a los detalles adicionales facilitados en las cláusulas 7.7.2 y 7.7.3.
« Nuestra cuenta nominal »	hace referencia a la cuenta nominada por nosotros en la que debe pagarnos cualquier importe adeudado a nosotros en relación a cualquier intercambio o pago.
« Nuestros servicios »	hace referencia a nuestros servicios de cambio de moneda extranjera y nuestros servicios de pago independientes.
« Nuestros términos »	hace referencia a estos términos y condiciones de negocio para los servicios de cambio de moneda extranjera y de pago.
« Nuestro sitio web »	hace referencia al sitio web localizado en Xe.com.
« Pago »	hace referencia a una transferencia de su dinero realizada por nosotros, por ejemplo, una transferencia en su moneda de compra a una cuenta de beneficiario externa en su nombre.
« Acuerdo de pago »	hace referencia a un acuerdo alcanzado entre nosotros y usted, por el cual ejecutamos un pago en su nombre.
« Servicios de pago » siguiendo sus instrucciones.	hace referencia al servicio en el que ejecutamos pagos
« Moneda de compra »	hace referencia a la moneda que tiene derecho a recibir tras la liquidación de un intercambio.
« Intercambio de pagos periódicos »	hace referencia a un acuerdo en el que nos pide que llevemos a cabo una serie de intercambios a plazo independientes, por ejemplo, si desea configurar pagos mensuales regulares.
« Normativas »	hace referencia a la Directiva sobre Servicios de Pago revisada (Directiva [UE] 2015/2366) tal y como se implementa



en la ley de los Países Bajos, incluyendo en el Código Civil de los Países Bajos (*Burgerlijk Wetboek*), la Ley de Supervisión Financiera de los Países Bajos (*Wet op het financieel toezicht*), el Decreto de Supervisión Prudencial (*Besluit prudentiële regels Wft*) y el Decreto de Supervisión de Conducta del Mercado (instituciones financieras) (*Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen*), cada uno de los cuales con sus enmiendas subsiguientes.

« Solicitud »	hace referencia a una solicitud de intercambio y/o pago realizada por usted y comunicada a nosotros, en la cual, si realiza la solicitud online, confirmará el pedido online o, si la realiza por teléfono, la confirmará verbalmente a un miembro de nuestro equipo.
« Transacción de anulación »	hace referencia a la transacción monetaria que introducimos en el mercado tras una cancelación, con términos opuestos a cualquier intercambio aún no completado y que puede tener una tasa de cambio diferente a la del intercambio.
« Pago de seguridad »	hace referencia al importe que podemos pedirle por adelantado para garantizar un intercambio.
« Moneda de venta »	hace referencia a la moneda en la divisa que ha acordado vender según el documento de acuerdo referente al intercambio.
« Intercambio al contado »	hace referencia a una transacción de cambio de moneda extranjera que forma parte de nuestros servicios y en la cual la fecha de valor entra en el plazo de dos (2) días laborables en torno a la fecha de aceptación.
« Diferencial » intercambio.	hace referencia al beneficio que obtenemos del intercambio.
« Orden de mercado stop loss »	hace referencia a una orden de mercado que implica una transacción de cambio de moneda extranjera que forma parte de nuestros servicios en base a una instrucción recibida de usted que especifica una tasa de intercambio objetivo mínima predeterminada a la cual o en torno a la cual desea y está dispuesto a hacer la transacción.
« Tasa objetivo »	hace referencia a la tasa a la cual se ejecuta una orden de mercado, que se corresponde con la tasa de intercambio indicada por el cliente en la orden de mercado (o, en el caso de una orden de mercado stop loss, está en torno a ella), incluyendo el beneficio que obtenemos del intercambio.
« Intercambio »	significa cualquier transacción de cambio de moneda extranjera que usted nos autoriza a hacer y que implica que nos vende moneda de venta a cambio de comprar moneda de compra como parte de nuestros servicios, esto es, cualquier intercambio al contado, intercambio a plazo, orden de mercado o intercambio de pagos periódicos. Para que no quede lugar a dudas, no incluye los pagos.
« Leyes de sanción de EE. UU. »	hace referencia a todas las leyes y normativas aplicables en Estados Unidos, incluyendo (entre otras) las administradas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento de Estados Unidos.
« Fecha de valor »	la fecha en la que vence el intercambio.



- «**Variación**» es la diferencia entre el valor original de un intercambio y su valor si el intercambio se cerró de inmediato (debido, por ejemplo, a que hubiera movimientos en el tipo de cambio en un intercambio a plazo), hasta un máximo del valor completo del intercambio.
- «**Xe Group**» es el grupo formado por HiFX Europe Limited, Xe Europe B.V., HiFX Australia Pty Ltd, HiFX Limited, Xe Corporation Inc., HiFX Canada Inc. y Continental Exchange Solutions Inc. dba «Xe» o «Xe.com», cada una de las cuales es filial de Euronet Worldwide, Inc. («**EWI**»);
- «**Nosotros**» y «**nuestro**» hacen referencia a Xe Europe B.V (que realiza su actividad como «Xe» o «Xe.com»), una empresa incorporada constituida según las leyes de Países Bajos; número de registro: 72587873; oficina de registro: Rozengracht 12-1, 1016 NB Ámsterdam (Países Bajos), que proporciona nuestros servicios;
- «**usted**» o «**su**» se refiere a usted, nuestro cliente; y
- «**Su cuenta nominal**» es la cuenta bancaria que nos ha indicado para transferirle cualquier moneda de compra si no va a iniciar un acuerdo de pago para su moneda de compra.
- 1.2 Todas las referencias que aparecen en Nuestros términos, a menos que se indique lo contrario:
- (a) a una o varias personas incluye a cualquier persona física, empresa, agencia, sociedad, consorcio, organismo público o cualquier otra organización;
 - (b) a las "cláusulas" se refiere a las cláusulas de nuestros términos;
 - (c) a cualquier legislación (incluidos estatutos, disposiciones reglamentarias y regulaciones) incluye sus modificaciones o renovaciones; y
 - (d) en singular incluyen el plural y viceversa.
- 1.3 Todos los encabezados de nuestros términos tienen como función facilitar la consulta y no afectan a la interpretación de nuestros términos.
2. **MODIFICACIONES DE NUESTROS TÉRMINOS**
- 2.1 Es posible que modifiquemos nuestros términos cuando lo consideremos oportuno, por ejemplo, para cumplir con modificaciones de la ley o con requisitos normativos, o debido a cambios en las condiciones del mercado.
- 2.2 Si se realiza algún cambio en nuestros términos, lo comunicaremos por correo electrónico o postal, o mediante un aviso en nuestra página web. También pondremos a su disposición la versión actualizada de los términos en nuestra página web. Informaremos de la fecha a partir de la cual entrarán en vigor los cambios (la «**fecha de entrada en vigor**»).
- 2.3 Si desea recibir una copia impresa de nuestros términos por correo postal, podrá solicitar que se la enviemos a la dirección que nos haya proporcionado. Los cambios que realicemos en nuestros términos normalmente solo se aplicarán a los intercambios y pagos que se inicien tras la fecha de entrada en vigor, pero también se aplicarán a los seguros de cambio y a los acuerdos de pago iniciados antes de la fecha de entrada en vigor si los requisitos de las leyes o normativas nos obligan a ello. Al iniciar un seguro de cambio o un acuerdo de pago se asumirá que acepta todos los cambios de nuestros términos desde la última vez que inició un seguro de cambio o acuerdo de pago.
3. **IDIOMA Y LEY VIGENTE**
- 3.1 Nuestros términos están redactados en inglés, que es también el idioma de todos los seguros de cambio y acuerdos de pago. Todas las comunicaciones entre nosotros serán en inglés.
- 3.2 Nuestros términos se rigen por y se interpretan según la ley neerlandesa. Cualquier conflicto sobre



nuestros términos, seguros de cambio o acuerdos de pago que haya entre nosotros se resolverá en los tribunales de Ámsterdam (Países Bajos).

3.3 Nuestros términos no afectan a sus derechos legales como consumidor, incluidos aquellos descritos en la cláusula 14.

4. **MERCADOS FINANCIEROS**

4.1 **No ofrecemos asesoría**

Aunque podamos proporcionarle información sobre el mercado si la solicita, no ofrecemos asesoría personal (sobre si seguir adelante o no con cualquier tipo de intercambio, o en el momento en el que hacerlo), y no deberá tratar ninguna información que le facilitemos como asesoría personal. Esto quiere decir que no tenemos en cuenta su situación personal, su experiencia, sus objetivos financieros ni sus circunstancias. Depende totalmente de usted decidir si realiza una solicitud o no y si una solicitud, un intercambio concreto y las instrucciones que nos proporcione resultan adecuados para usted y sus circunstancias.

4.2 **Tiempos**

Deberá tener en cuenta que los bancos tienen horas fijas de cierre para la recepción y emisión de pagos electrónicos. No nos hacemos responsables de cualquier retraso o fallo en cualquier intercambio que se deba a un retraso en la llegada de fondos o en la recepción de las instrucciones.

4.3 **Retrasos y errores bancarios**

Según la normativa (sobre la cual hay más información en la cláusula 14), no nos hacemos responsables de ningún retraso o retención de pagos por parte de bancos, bancos intermediarios o proveedores de servicios de pago. Los retrasos en pagos sucesivos pueden deberse a factores que no están bajo nuestro control, entre ellos (sin limitación) errores bancarios, omisiones o retrasos e imposibilidad de realizar pagos.

Un banco o proveedor de servicios bancarios también podría tener la obligación (entre otras) de retrasar o retener el pago si no cuenta con información suficiente sobre usted como cliente, sobre el propósito o la naturaleza del pago o sobre el receptor, para cumplir con las leyes AML y CTF o con otras normativas.

5. **CREACIÓN DEL ACUERDO**

Cada solicitud es una oferta por su parte para iniciar un seguro de cambio y/o un acuerdo de pago.

Podremos, según consideremos oportuno, rechazar en cualquier momento un seguro de cambio (incluido cualquier intercambio a plazo que forme parte de un intercambio de pagos periódicos) o, dependiendo de los requisitos de las normativas, un acuerdo de pago. Podríamos rechazar un seguro de cambio o un acuerdo de pago en casos en los que tengamos la obligación de hacerlo según las leyes AML y CTF, o en los descritos más adelante en la cláusula 7.5.

Los seguros de cambio y los acuerdos de pago se crearán cuando se acepten, y usted no los podrá cancelar. Se le comunicará la información detallada del intercambio y del pago cuando se acepte, y se le confirmará por escrito (incluida la vía electrónica) en el documento de acuerdo. La ausencia del documento de acuerdo no perjudicará los derechos ni las obligaciones de ninguna de las partes en ningún seguro de cambio ni acuerdo de pago.

Todos los intercambios (incluido cualquier intercambio a plazo que forme parte de un intercambio de pagos periódicos) y todos los pagos están sujetos a un seguro de cambio o acuerdo de pago (según requiera el caso). Todos los seguros de cambio y acuerdos de pago quedan sujetos a nuestros términos.

Para resolver ambigüedades, otras entidades que formen parte del Xe Group se consideran filiales y no parte de nuestros términos, de ningún seguro de cambio ni de ningún acuerdo de pago.

6. **SUS RESPONSABILIDADES HACIA NOSOTROS**

6.1 **Registro**



Antes de prestarle nuestros servicios, tendrá que registrarse con nosotros. Para completar su registro, deberá proporcionarnos toda la información que solicitemos, incluida la relacionada con su identidad, la documentación que acredite la residencia y cualquier otra información que podamos solicitar para completar nuestro proceso de incorporación y antiblanqueo. Nos reservamos el derecho a rechazar su solicitud de inscripción sin explicar los motivos.

Si pasa dieciocho (18) meses sin utilizar nuestros servicios, podría ser necesario volver a registrarse.

6.2 **Nuestros requisitos legales, incluidas las leyes AML y CTF**

Deberá proporcionarnos todos los datos y documentación que le solicitemos en cualquier momento para permitirnos a nosotros y a nuestras contrapartes bancarias cumplir con cualquier requisito legal relacionado con nuestros servicios, incluidos los requeridos por las leyes AML y CTF.

Si Xe Group ya contara con la información o documentación (que podría incluir datos personales tal y como los definen las leyes de protección de datos) solicitada según lo indicado en esta cláusula 6, acepta que dicha información o documentación podría compartirse o utilizarse dentro de la empresa para permitir o facilitar el cumplimiento de las obligaciones legales y procesos de cumplimiento interno legítimos. Acepta que el envío de información y documentación a Xe Group en base a esta cláusula 6.2 podría implicar su envío fuera del EEE.

Acepta que no estamos obligados a realizar ninguna acción ni a tomar ninguna medida relacionada con nuestros términos y que podremos retrasar, detener o rechazar realizar pagos o proporcionar nuestros servicios si la identidad o información que nos ha proporcionado no es satisfactoria o si no tenemos la seguridad de que proporcionar nuestros servicios o realizar pagos cumpla con las leyes AML y CTF.

6.3 **Finalidad del pago**

No deberá utilizar nuestros servicios para inversiones, solo para la conversión de divisas relacionada con los pagos de bienes y servicios relevantes u otras finalidades. No deberá utilizar nuestros servicios para intentar especular o sacar beneficio de las fluctuaciones de los tipos de cambio. Usted garantiza y se compromete ante nosotros, antes de presentar cualquier solicitud, que el beneficiario de dicho pago no es una persona, grupo o entidad sancionado por Estados Unidos, ni está asociado a ningún país en esta situación.

6.4 **Contraseña**

Es su responsabilidad proteger cualquier contraseña o herramienta de seguridad que pueda utilizar para acceder a cualquier parte de nuestra página web o para utilizar nuestros servicios. Deberá notificarnos sin demora en caso de pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado de una contraseña o cualquier otra herramienta de seguridad, incluida la información de tarjetas de pago, suyas o que le hayan sido asignadas.

6.5 **Información**

Usted es responsable de la integridad y exactitud de toda la información que nos proporcione en cualquier momento, incluida la información que presente en su solicitud y los datos de su cuenta nominal o cuenta de beneficiario (si está iniciando un acuerdo de pago).

Siempre deberá proporcionarnos instrucciones en inglés y asegurarse de que todas las personas autorizadas hagan lo mismo.

Si nos pide en cualquier momento que nos comuniquemos con cualquier otra persona en relación con un intercambio o pago, no nos hacemos responsables de la revelación de cualquier información que hagamos a esa persona sobre el intercambio o pago, y tenemos derecho a confiar en la total veracidad e integridad de la información que nos proporcione esta persona y a tratarla de esta forma.

Deberá tener su información de contacto al día en todo momento y estar disponible si necesitamos ponernos en contacto con usted. Deberá avisarnos si detecta algún error en la información que nos ha proporcionado o cualquier error relacionado con un intercambio o pago. También deberá



notificarnos de inmediato si se da cualquiera de las circunstancias que aparecen en la cláusula 8.2.6 (sobre su capacidad de pagar nuestros servicios). Se compromete a no omitir ninguna información que pueda afectar a nuestra decisión de si proporcionar o no nuestros servicios o de continuar haciéndolo.

6.6 Capacidad personal

Todos los seguros de cambio y acuerdos de pago son personales. No deberá presentar ninguna solicitud en nombre de otra persona ni proporcionar instrucciones de parte de, en nombre de o por cuenta de ninguna otra persona. No tenemos ninguna responsabilidad ni prestaremos nuestros servicios a ninguna persona que no sea usted en ningún seguro de cambio ni acuerdo de pago.

Al iniciar un seguro de cambio o un acuerdo de pago, confirma que tiene más de dieciocho (18) años y que no tiene ninguna discapacidad o impedimento que pueda afectar a su capacidad de aceptar el acuerdo.

6.7 Leyes locales

Tenemos sede en Países Bajos y realizamos nuestra actividad desde este país y según la ley neerlandesa. Por este motivo, no debe esperarse que conozcamos ni que investiguemos sobre ningún requisito local que pueda aplicarse si entra en nuestra página web desde fuera de Países Bajos, y no nos hacemos responsables del cumplimiento de ninguna otra ley local. Si accede a nuestra página web desde fuera de Países Bajos, deberá asegurarse de cumplir con los requisitos legales locales por su cuenta.

6.8 Autorización

Con nuestra aprobación previa, podrá autorizar a otra persona a que nos proporcione instrucciones en su nombre. Cualquier asignación de una persona autorizada seguirá en vigor hasta que nos notifique la cancelación de esta asignación. A menos que nos haga llegar una notificación indicando lo contrario, y hasta que esto ocurra, acepta que:

- (a) se hace responsable de asegurar que solo la persona autorizada accede a nuestros servicios para presentar solicitudes o proporcionar instrucciones en su nombre;
- (b) deberá asegurarse de que la persona autorizada conoce nuestros términos y de que los cumple; y
- (c) trataremos el uso de la información de cuenta y de inicio de sesión por parte de la persona autorizada como si vinieran de usted y contarán con su autorización, al igual que haremos con las solicitudes e instrucciones que presente la persona autorizada.

6.9 Titulares de cuenta conjunta

En los casos en los que recibamos instrucciones de realizar un intercambio o pago de cualquier persona que sea titular de una cuenta conjunta con nosotros, el intercambio o pago se tratará como si lo hubieran realizado todas las personas titulares de la cuenta en cuestión, y cada una de estas personas (tanto en conjunto como por separado) será responsable de cumplir con todas las obligaciones del seguro de cambio o acuerdo de pago y será responsable ante nosotros si hubiese cualquier incumplimiento de cualquiera de sus condiciones. De cara a la interpretación de nuestros términos, todas las referencias a «usted» y «su» en estas circunstancias se refieren a todas las personas, y cualquier aviso que estemos obligados a realizar sobre cualquier cuenta conjunta se considerará debidamente realizado si se da según la cláusula 15.5 de nuestros términos, sin importar a qué persona de la cuenta conjunta vaya dirigido.

6.10 Financiación del intercambio

6.10.1 Contado

La cantidad necesaria para un contado deberá abonarse en su totalidad en fondos de disponibilidad inmediata antes de las 12 del mediodía del día laborable que indiquemos en la aprobación.

6.10.2 Intercambio a plazo



El importe necesario para un intercambio a plazo deberá abonarse en dos partes:

- (a) un pago de seguridad completo en fondos de disponibilidad inmediata a realizar no más tarde del día laborable que indiquemos en la aprobación; y
- (b) el importe en fondos de disponibilidad inmediata antes de las 12 del mediodía el día laborable que indiquemos en la aprobación como fecha de valor del intercambio.

Además del pago de seguridad y el importe a abonar, al que se hace referencia en la cláusula 6.10.2, podríamos solicitar también un pago de seguridad adicional por su parte para compensar cualquier variación que pueda haber ocurrido en el intercambio. Nos pondremos en contacto con usted si es necesario un pago de seguridad adicional y le indicaremos el importe a abonar.

Podremos pedirle una prueba de que ha dado la orden de pago en su banco para el importe adicional solicitado en las veinticuatro (24) horas siguientes a nuestra solicitud. Si no nos proporciona esta prueba cuando la solicitemos, podría cancelarse la operación.

6.10.3 Intercambio de pagos periódicos

En el caso de un intercambio de pagos periódicos, la información sobre el importe a abonar se le comunicará en la aprobación. El importe necesario para un intercambio de pagos periódicos deberá abonarse como se indique en la aprobación.

6.10.4 Todos los intercambios

Deberá abonar todos los importes del intercambio (incluida la moneda de venta) en su totalidad, en fondos de disponibilidad inmediata, antes de la fecha y hora de vencimiento que indiquemos, en nuestra cuenta nominal.

Deberá abonar todos los importes que se nos deban por el intercambio en la moneda acordada en el seguro de cambio. No aceptamos efectivo ni cheques entregados en mano. Si intenta realizar el pago en efectivo, no contará como obligación de pago cumplida hacia nosotros, y podríamos tardar hasta 28 días laborables en tener sus fondos accesibles.

No podrá hacer ningún descuento o deducción de ninguna cantidad que se nos deba.

Podríamos cobrar intereses sobre cualquier cantidad que se nos deba en cualquier momento si no la recibimos en fondos de disponibilidad inmediata antes del vencimiento, un cuatro por ciento (4 %) anual por encima de la línea de crédito marginal que se establece cada cierto tiempo desde el Banco Central Europeo, y este interés se acumulará diariamente desde la fecha de vencimiento hasta que recibamos el importe a deber completo, en fondos de disponibilidad inmediata. Le indicaremos esta tasa si lo solicita.

Solo podrá realizar el pago desde una fuente legítima a su nombre (como su cuenta bancaria personal o mediante una tarjeta de crédito o débito que esté a su nombre y registrada con su dirección según nuestros datos).

6.11 Fraude y actividad fraudulenta

Se hace responsable ante nosotros de todas las pérdidas que suframos en relación con cualquier fraude o actividad fraudulenta que usted realice en cualquier momento.

7. NUESTRAS RESPONSABILIDADES HACIA USTED

7.1 Nos comprometemos a:

7.1.1 proporcionar nuestros servicios según nuestros términos en todo momento;

7.1.2 en relación con cada intercambio:

- (a) informarle de la fecha de valor;
- (b) informarle del importe de moneda de venta, de cualquier otro importe que le solicitemos y



de la fecha y hora máxima para la recepción de dichos importes en fondos inmediatamente disponibles;

- (c) utilizar la información de contacto que nos proporcione para ponernos en contacto con usted, para, entre otros, verificar cualquier transacción, comprobar su identidad o informarle de cualquier pago de seguridad adicional necesario.

7.1.3 realizar cualquier pago que hayamos aceptado hacer por usted (sujeto a cualquier condición de las normativas que afecte al momento de realización de cualquier pago comprendido dentro del ámbito de las normativas, sobre las cuales puede ver más información en la cláusula 14):

- (a) si hemos recibido su solicitud de pago antes de la fecha de valor y la hora indicadas, tan pronto como sea posible tras la fecha de valor (o, si la fecha de valor no es un día laborable, tan pronto como sea posible tras el primer día laborable después de la fecha de valor), pero deberá tener en cuenta que los fondos pueden tardar más de cinco (5) días en transferirse, según las circunstancias de la banca local; o
- (b) si no hemos recibido su solicitud de pago antes de la fecha de valor y la hora indicadas, tan pronto como sea posible tras la recepción de su solicitud de pago, pero deberá tener en cuenta que los fondos pueden tardar más de cinco (5) días en transferirse, según las circunstancias de la banca local.

7.2 **No tenemos obligación de:**

7.2.1 proporcionarle nuestros servicios a menos que o hasta que cumpla con los requisitos de las cláusulas 6.1 (Registro), 6.2 (Nuestros requisitos legales, incluidas las leyes AML y CTF), 6.3 (Finalidad del pago), 6.4 (Contraseña), 6.5 (Información) y 6.6 (Capacidad personal) de nuestros términos;

7.2.2 realizar un intercambio o pago hasta que recibamos de usted los fondos inmediatamente disponibles;

7.2.3 aceptar ninguna cantidad para realizar un intercambio o pago de ninguna persona que no sea usted;

7.2.4 seguir adelante con cualquier intercambio o pago que tenga un valor superior a cualquier límite de transacción que podamos fijar cuando lo consideremos oportuno.

7.3 **Liquidación de responsabilidades y deducciones**

7.3.1 Podremos utilizar cualquier cantidad que recibamos de usted (incluida cualquier cantidad que forme parte de un pago de seguridad) en cualquier momento para liquidar cualquier responsabilidad en la que podamos incurrir relacionada con un intercambio.

7.3.2 Si la ley de cualquier país, territorio o estado (por ejemplo, por motivos fiscales) nos exige hacer alguna deducción del importe que recibamos de usted para el intercambio o de la moneda de compra, debemos hacer dicha deducción. El importe a deducir será razonable y no superior a la cantidad de nuestra responsabilidad legal.

7.4 **Protección de fondos de clientes**

7.4.1 Según lo dispuesto en esta cláusula 7.4, debemos asegurarnos de haber protegido los fondos de pago según las normativas («**Requisitos de protección**»).

7.4.2 Cuando realice un intercambio con nosotros y los fondos de compra vayan a usarse para un pago, nos aseguraremos de que los fondos que hayamos recibido o tengamos para la ejecución de dicho



pago («fondos relevantes»), o al menos una cantidad equivalente de fondos o dinero, según un cálculo de pagos entrantes y salientes, queden cubiertos por una garantía de terceros (como un banco o aseguradora).

- 7.4.3 Acepta que tenemos la obligación de proteger los fondos relevantes que recibamos de usted o que tengamos a su nombre, y que para ello contemos con una garantía de seguridad, y acepta que nuestros pagos relacionados con nuestros servicios podrían ser realizados por el garante.
- 7.4.4 Para prestarle nuestros servicios a usted y a otros clientes, podríamos necesitar hacer pagos a contrapartes bancarias o intermediarios como garantía para operaciones de cambio de divisas. Después de la transferencia, este dinero no estará cubierto por la garantía de seguridad.
- 7.4.5 Cuando volvamos a recibir el dinero de dichos intermediarios o contrapartes bancarias, este dinero volverá a quedar cubierto por la garantía de seguridad.
- 7.4.6 Tenemos derecho a hacer deducciones y retirar importes de cualquier cantidad que nos abone para pagar diferenciales que usted nos deba y para liquidar cualquier cargo de terceros o responsabilidad legal que sea consecuencia directa de prestarle nuestros servicios a usted.
- 7.4.7 Tenemos permitido utilizar otros métodos de protección de los fondos relevantes tal y como se indica en la cláusula 7.4.1, si dichos métodos cumplen con los requisitos de protección. Tenemos permitido modificar estos términos y condiciones para incorporar cualquier cambio necesario relacionado con el uso de dichos métodos de protección alternativos.
- 7.4.8 Para evitar dudas, tenga en cuenta que las normativas solo protegen los fondos relevantes. El motivo de la diferencia del enfoque es que las normativas solo nos permiten proteger el dinero que forma parte de un servicio de pago. Si aceptamos un intercambio con usted y le devolvemos la moneda de compra, no se estará realizando ningún servicio de pago según la definición establecida en las normativas. Además, si no nos ha indicado si debemos devolverle la moneda de compra a usted o enviarla a un tercero, este dinero no estará cubierto por la garantía de seguridad.

7.5 **Jurisdicciones complejas o de alto riesgo**

- 7.5.1 Nos reservamos el derecho a no aceptar ni permitir pagos procedentes de o enviados a, ya sea de forma directa o indirecta, ciertas jurisdicciones que, según nuestro propio criterio, hemos determinado que suponen un riesgo elevado para nuestra empresa o conllevan un grado de complejidad superior a la hora de llevar a cabo nuestro proceso de monitorización transaccional.
- 7.5.2 También nos reservamos el derecho a solicitar información adicional sobre usted, incluida información sobre el beneficiario, en los casos en los que los pagos deban hacerse en ciertas jurisdicciones, según consideremos oportuno.

7.6 **Intercambios a plazo online**

- 7.6.1 La cláusula 7.6 se aplica a cualquier intercambio a plazo que haga con nosotros a través de nuestra web («Intercambios a plazo online») y que aceptemos realizar con usted. Su servicio de intercambio a plazo online solo estará disponible si hemos aceptado proporcionarle este servicio a usted de forma individual.



7.6.2 Los intercambios a plazo online se hacen efectivos en la fecha y hora que indiquemos en la aprobación. No podrá modificar los términos de un intercambio a plazo online una vez aceptado. Si quisiera modificar el intercambio a plazo online de alguna forma, podríamos, en determinadas circunstancias, aceptar la cancelación de su intercambio a plazo online actual y su sustitución por un intercambio a plazo online nuevo, que se hará efectivo en la fecha que indiquemos. Podrían aplicarse cargos por cancelación, de los cuales le informaremos en el momento de solicitar la cancelación.

7.6.3 Nos reservamos el derecho a no realizar ningún intercambio a plazo online en el que el importe del intercambio no cumpla con los límites que fijamos en ciertas ocasiones. Los límites aplicables estarán disponibles en nuestra página web.

7.7 Órdenes de mercado

7.7.1 La cláusula 7.7 se aplica a cualquier orden de mercado que solicite en nuestra página web («**Orden de mercado online**») o por teléfono (individual y colectivamente «**Orden de mercado**») y que aceptemos realizar por usted.

7.7.2 Nuestro servicio de órdenes de mercado solo está disponible si hemos aceptado proporcionarle este servicio a usted de forma individual.

7.7.3 Sin perjuicio de la cláusula 7.7.7, nos reservamos el derecho a no realizar ninguna orden de mercado online en la que el importe del intercambio no cumpla con los límites que fijamos en ciertas ocasiones. Podremos fijar límites adicionales en el número de órdenes de mercado online que pueda solicitar en cualquier momento, y se le comunicarán estos límites por correo electrónico.

7.7.4 Una orden de mercado se hace efectiva en la fecha y hora que confirmemos por teléfono o en nuestra página web. Una orden de mercado será válida y estará disponible para su aprobación hasta que se cancele. Una orden de mercado solo podrá modificarse y cancelarse por teléfono. Una orden de mercado online podrá modificarse o cancelarse por internet si hemos acordado previamente que esto es posible. Una vez cancelada una orden de mercado, no tendremos ninguna otra obligación hacia usted en relación con esa orden, excepto para devolver los fondos (e intereses, si procede) que pueda habernos proporcionado para realizar la orden de mercado, que estarán sujetos a las deducciones que necesitemos realizar.

7.7.5 Ejecutaremos una orden de mercado stop loss o una orden limitada tras alcanzar la tasa objetivo y cuando podamos hacer la transacción con las contrapartes bancarias con esta tasa objetivo.

7.7.6 Tras la aceptación (es decir, cuando la orden de mercado se ejecute y se dé con la tasa objetivo para cumplir la orden), le notificaremos y le enviaremos un documento de acuerdo en un máximo de dos (2) días laborables. La fecha de valor de una orden de mercado se incluirá en el documento de acuerdo.

7.7.7 Órdenes de mercado stop loss: tal y como aceptó y le indicamos cuando solicitó la orden de mercado, haremos lo razonablemente posible por ejecutar la orden de mercado con la tasa de cambio predeterminado que haya indicado, pero no garantizamos que una orden de mercado se ejecute (cuando se alcance dicha tasa o en cualquier otro momento).

7.7.8 Usted comprende y acepta que:



- (a) determinaremos según nuestro propio criterio (actuando de forma razonable y de buena fe) si se ha alcanzado la tasa objetivo, y podríamos ignorar fluctuaciones temporales en las tasas de cambio;
- (b) aunque haya indicado una tasa de cambio objetivo para una orden de mercado stop loss, las condiciones del mercado podrían no permitir la ejecución de una orden de mercado stop loss con dicha tasa de cambio;
- (c) como resultado de las fluctuaciones y movimientos de los mercados financieros que escapan a nuestro control y que afectan o pueden afectar a nuestra capacidad de llevar a cabo un contado o intercambio a plazo iniciado al ejecutar una orden de mercado stop loss, una orden de mercado stop loss ejecutada podría quedar significativamente y de forma desfavorable por encima o por debajo de la tasa indicada por usted.

7.8 Diferenciales

En el caso de los seguros de cambio, la tasa que le ofrecemos es diferente a la tasa que obtenemos del mercado mayorista. Por lo tanto, conseguimos un beneficio de la venta de la moneda de compra. Además, cobramos tarifas por ejecutar pagos en su nombre y le cobramos los gastos de administración. Estos cobros se hacen para compensar los gastos que nos ocasiona ejecutar los pagos y cubrir nuestros propios costes al realizar tareas administrativas.

8. FINALIZACIÓN

- 8.1 Todos los seguros de cambio vencerán automáticamente tras la liquidación completa del intercambio. Todos los acuerdos de pago vencerán automáticamente cuando se ejecute el pago.
- 8.2 Podremos finalizar un seguro de cambio o un acuerdo de pago de inmediato y sin aviso:
 - 8.2.1 si no nos proporciona:
 - (a) cualquier importe que nos deba en relación con cualquier intercambio (incluido cualquier pago de seguridad o pago de seguridad adicional) o pago antes de la fecha de vencimiento;
 - (b) prueba de que ha dado la orden en su banco para cualquier pago de seguridad adicional cuando la solicitemos;
 - 8.2.2 si intentamos ponernos en contacto con usted para solicitarle un pago de seguridad adicional mediante los datos de contacto que nos ha proporcionado y no lo conseguimos;
 - 8.2.3 si no nos facilita instrucciones por escrito con todos los detalles necesarios, que incluyen:
 - (a) los relacionados con su cuenta nominal, en caso de estar llevando a cabo un intercambio sin acuerdo de pago asociado; y
 - (b) los relacionados con la cuenta del beneficiario, en caso de haber iniciado un acuerdo de pago relacionado con la moneda de compra;
 - 8.2.4 si seguir proporcionándole nuestros servicios incumple la ley o si la ley, cualquier tribunal con jurisdicción competente o cualquier organismo regulador o gubernamental que nos autorice a prestar nuestros servicios nos obliga a ello;
 - 8.2.5 si usted incumple cualquiera de nuestros términos (que incluye el incumplimiento por parte de usted de lo dispuesto en la cláusula 6) o si descubrimos o tenemos motivos razonables para sospechar de cualquier actividad delictiva o fraudulenta por su parte;
 - 8.2.6 si no consigue pagar sus deudas cuando corresponda, o si se le hace una solicitud de quiebra o se le declara en quiebra (*failliet verklaard*), se le ha concedido una suspensión (provisional) de pagos (*(voorlopige) surséance van betaling*), sus activos se han puesto a disposición de la administración (*onder bewind gesteld*), o se encuentra en circunstancias similares a las citadas;
 - 8.2.7 si, en cualquier momento, para protegernos tanto a nosotros como a usted, tenemos motivos para creer que no va a tener capacidad para financiar el intercambio;
 - 8.2.8 tal y como se indica en la cláusula 10 (Circunstancias que escapan a nuestro control).



- 8.3 Podríamos, según nuestro propio criterio, aceptar instrucciones tuyas de modificar un pago internacional periódico en cualquier momento tras la aprobación. Si aceptamos sus instrucciones, le informaremos y trataremos sus instrucciones como una cancelación de todos los intercambios a plazo que formen parte de un intercambio de pagos periódicos. Le pediremos que acuerde con nosotros un intercambio de pagos periódicos nuevo. Una vez aceptemos los términos, emitiremos un documento de acuerdo nuevo. Podría haber una tarifa administrativa asociada a este servicio.
- 8.4 Cuando se establece un seguro de cambio, podríamos asumir riesgos e incurrir en responsabilidad en su nombre desde el principio. Por este motivo, no le damos derecho a cancelar un intercambio excepto mediante la cancelación de un intercambio de pago periódico en las circunstancias descritas en la cláusula 8.3. También puede ponerse en contacto con nosotros para cancelarlo si nos declaramos insolventes o en bancarrota o si iniciamos el procedimiento de liquidación, o pagarnos los costes de cancelación tal y como indica la cláusula 8.6.1(b) a continuación y cualquier pérdida adicional.
- 8.5 Todo lo dispuesto en esta cláusula 8 (Finalización) y en las cláusulas 3 (Idioma y ley vigente), 9 (Nuestra responsabilidad), 10 (Circunstancias que escapan a nuestro control), 11 (Enlaces y framing), 12 (Confidencialidad), 13 (Su información), 14 (Pagos y normativas de los servicios de pago), 15.1 (Derechos de terceros) y 15.6 (Acuerdo completo) seguirán vigentes incluso tras la finalización o vencimiento de nuestros términos por cualquier motivo.
- 8.6 **Consecuencias de la finalización**
- 8.6.1 Si un seguro de cambio o acuerdo de pago se finaliza por cualquier motivo:
- (a) cancelaremos cualquier intercambio que aún no se haya completado, y usted acepta que esto podría implicar iniciar una transacción de anulación;
 - (b) le informaremos de los costes de cancelación que le solicitaremos como estimación genuina del coste de la cancelación para nosotros;
 - (c) le informaremos de cualquier pérdida adicional;
 - (d) podremos utilizar cualquier cantidad que nos haya abonado (incluido cualquier pago de seguridad) para cubrir los costes de cancelación o costes adicionales, a menos que la cancelación o finalización venga ocasionada por habernos declarado insolventes o en bancarrota o por iniciar el procedimiento de liquidación;
 - (e) le devolveremos cualquier cantidad restante de lo que nos haya abonado tras liquidar todas las responsabilidades; y
 - (f) no ejecutaremos el intercambio o pago.
- 8.6.2 Cuando se lo solicitemos, deberá abonarnos el importe de cancelación y de pérdidas adicionales que le indiquemos tras una cancelación o finalización, a menos que dicha cancelación o finalización venga ocasionada por habernos declarado insolventes o en bancarrota o por iniciar el procedimiento de liquidación.
- 8.6.3 Lo dispuesto en las cláusulas 8.4 y 8.6 no limita cualquier derecho que tengamos a la hora de reclamarle los daños y pérdidas que podamos sufrir como consecuencia de su incumplimiento de su acuerdo con nosotros que no ocasione una cancelación o finalización del acuerdo. Nuestros derechos a reclamarle dichos daños o pérdidas no se verán afectados por la finalización o vencimiento del acuerdo por ningún motivo.

9. NUESTRAS RESPONSABILIDADES

9.1 **No tendremos responsabilidad hacia usted ni hacia ninguna tercera parte bajo ninguna circunstancia en los siguientes casos:**

9.1.1 los daños o pérdidas ocasionados de forma directa o indirecta por:

- (a) cualquier acción u omisión de buena fe por nuestra parte al prestar nuestros servicios, incluidos los casos en los que rechazamos iniciar un seguro de cambio o (dependiendo de los requisitos de las normativas) un acuerdo de pago, o en los que finalizemos un acuerdo en cualquiera de las circunstancias establecidas en las cláusulas 8.2 o 8.3;



- (b) una fluctuación en cualquier tasa de cambio u otra circunstancia que escape a nuestro control (tal y como se indica en la cláusula 10);
- (c) cualquier acción u omisión por su parte o por parte de cualquier persona autorizada, entre las que se incluye que usted no nos abone los importes que le solicitemos antes de la fecha límite;

9.1.2 la pérdida de beneficios, pérdida de actividad económica o pérdida o daños a la reputación; o

9.1.3 cualquier pérdida indirecta o consiguiente,

incluso si se nos ha avisado de la posibilidad de que ocurrieran dichas pérdidas.

9.2 Todas nuestras responsabilidades hacia usted en relación con la prestación o posible prestación de nuestros servicios quedan sujetas a la cláusula 9.3 y, en lo que se refiere a los acuerdos de pago, quedan sujetas de forma independiente a las normativas, limitadas a la cantidad menor entre:

9.2.1 el importe total que nos haya abonado por el seguro de cambio; o

9.2.2 500 000 EUR (quinientos mil euros).

9.3 Nada de lo dispuesto en esta cláusula 9, ni en ningún otro lugar en nuestros términos, tendrá como objeto o efecto la exclusión o limitación de ninguna responsabilidad que tengamos por cualquier lesión personal o muerte causadas por una negligencia nuestra, por fraude o cualquier otra responsabilidad que no podamos excluir o limitar por ley o normativa.

10. CIRCUNSTANCIAS QUE ESCAPAN A NUESTRO CONTROL

No nos hacemos responsables de no tener capacidad para cumplir con cualquiera de nuestras obligaciones hacia usted o del retraso en cualquiera de nuestras obligaciones debido a causas que queden razonablemente fuera de nuestro control, incluyendo (sin limitación) cualquier acción industrial; conflicto laboral; caso de fuerza mayor; incendio, inundación o tormenta; guerra, disturbio, levantamiento civil, asedio, alerta de seguridad, acto de terrorismo o medidas cautelares tomadas en consecuencia; acto de vandalismo; sabotaje; virus; daño doloso; cumplimiento de cualquier estatuto, disposición reglamentaria, ley, orden judicial o gubernamental; acción o instrucción policial o de cualquier organismo gubernamental o normativo que nos autorice a prestar nuestros servicios; fallo o corte de electricidad; fallos del equipo, del sistema, del software o de la conexión a internet; o cualquier fluctuación extraordinaria en cualquier mercado financiero que pueda afectar de forma adversa a nuestra capacidad para llevar a cabo el intercambio o a su capacidad para financiarlo. Si ocurre cualquiera de estas circunstancias, podríamos suspender cualquier seguro de cambio o acuerdo de pago durante el tiempo que dure o, según nuestro propio criterio y para protegernos y protegerle a usted, finalizar cualquier seguro de cambio o acuerdo de pago.

11. ENLACES Y FRAMING

No nos hacemos responsables del contenido, políticas o servicios de ninguna otra persona ni página web enlazada en nuestra web o que sea accesible a través de ella. La existencia de un enlace a otra página web no supone la aprobación ni la asociación con dicha web ni con cualquier persona que la gestione. Si decide confiar en cualquier contenido, política o servicio de cualquier otra persona o página web, lo hace bajo su propio riesgo. Cualquier consulta, duda o reclamación relacionada con dichas páginas web deberán dirigirse a las personas responsables de las mismas.

12. CONFIDENCIALIDAD

12.1 Respetamos la privacidad de los asuntos de todos nuestros clientes y siempre procuraremos tratar la información de los clientes como confidencial y utilizar la información de los clientes de forma privada. Los detalles sobre cómo utilizamos la información que nos proporcione, cómo compartimos su información y las medidas que tomamos para proteger dicha información están en nuestro [Aviso de privacidad](#).



- 12.2 No trataremos la información sobre nuestros clientes de forma confidencial si ya es pública o si se hace pública por cualquier causa no atribuible a nosotros.
- 12.3 Podríamos revelar información sobre clientes si lo requiere la ley, un tribunal o una orden judicial; para cumplir con una obligación reglamentaria, legal o normativa que tengamos; o por instrucción de la policía o de cualquier agencia de orden público relacionada con la prevención y detección de actividad delictiva o de lucha contra el fraude y el blanqueo de capitales.
- 12.4 Para proporcionar nuestros servicios, podríamos depender de los servicios de otros proveedores. En este contexto, y para llevar a cabo su seguro de cambio o acuerdo de pago, podríamos necesitar compartir información relevante sobre usted con estos proveedores externos en la medida de lo necesario para proporcionarle a usted nuestros servicios. Para más información, lea nuestro Aviso de privacidad.

13. **SU INFORMACIÓN**

- 13.1 Los detalles sobre cómo utilizamos su información, cómo compartimos dicha información y las medidas que tomamos para protegerla están en nuestro Aviso de privacidad. Trataremos su información de acuerdo con nuestra Política de privacidad.
- 13.2 Puede ver nuestra Política de privacidad en nuestra página web o puede solicitarla escribiendo a transfers.eu@xe.com o por correo postal a Xe Europe B.V., Rozengracht 12-1, 1016 NB, Ámsterdam (Países Bajos). También puede ver un resumen de cómo recopilamos y utilizamos su información en nuestra página web.
- 13.3 Podemos monitorizar y grabar cualquier conversación que tengamos con usted y hacer transcripciones de las mismas. Podemos almacenar y utilizar cualquier grabación y cualquier transcripción de cualquier conversación telefónica que tengamos con usted para verificar los detalles de un intercambio o pago o para ayudarnos a resolver cualquier conflicto que pueda surgir entre nosotros relacionado con un seguro de cambio, acuerdo de pago o cualquiera de nuestros servicios, para detectar o prevenir blanqueo de capitales o actos delictivos (incluido el fraude) y para actividades de formación y control de calidad.

14. **PAGOS Y NORMATIVAS DE LOS SERVICIOS DE PAGO**

Esta cláusula 14 se aplica a los acuerdos de pago pero no a los seguros de cambio

- 14.1 Esta cláusula 14 (y sus apartados) explica varios derechos y obligaciones importantes, incluidas nuestras obligaciones hacia usted según las normativas.
- 14.2 Tras completar un intercambio, no podremos retener la moneda de compra indefinidamente, y tendremos que enviarla:
 - 14.2.1 a nuestro cliente, completando de esta forma el intercambio (para evitar dudas, nuestro envío de la moneda de compra no es un servicio de pago y, por tanto, no queda sujeto a las normativas); o
 - 14.2.2 a una cuenta de beneficiario (para evitar dudas, nuestro envío de la moneda de compra a una cuenta de beneficiario es un servicio de pago y, por tanto, queda sujeto a las normativas).
- 14.3 Las normativas establecen ciertas reglas que debemos seguir para proteger a nuestro cliente. Para cumplir con las normativas, solo podemos aceptar instrucciones para realizar pagos dentro del Espacio Económico Europeo («EEE») en modo «SHA», es decir, usted paga nuestros cargos (si los hubiera) y el receptor de la moneda de compra abona los cargos de su banco u otro proveedor de servicios de pago.
- 14.4 Esta cláusula 14 (y sus apartados) no se aplica a ningún intercambio que incluya cualquier pago que usted o un tercero realice para completar sus obligaciones de pago en dicho intercambio, o a cualquier pago que realicemos para liquidar la moneda de compra con usted.
- 14.5 **Información y notificaciones relacionadas con un pago**



- 14.5.1 Las normativas nos obligan a proporcionarle cierta información y notificaciones relacionadas con cualquier pago que realicemos en su nombre.
- 14.5.2 Le comunicaremos dicha información y le proporcionaremos dichas notificaciones utilizando un medio de comunicación que nos parezca razonablemente apropiado, teniendo en cuenta el tipo de información o asunto de la notificación, la información de contacto que nos haya proporcionado y cómo esté haciendo o haya hecho negocios con nosotros anteriormente (por internet o por teléfono).
- 14.5.3 Esto significa que, a menos que se indique lo contrario expresamente en la presente cláusula 14, y exceptuando las notificaciones por escrito que debamos realizar, a las que se hace referencia en esta cláusula 14 (a las que se aplica lo dispuesto en la cláusula 15.5 (Notificaciones)), podremos hacerlo en nuestra página web, por teléfono, enviándole un correo electrónico o por escrito. También podríamos indicarle que consultara ciertas páginas o secciones de nuestra web y podríamos proporcionarle o poner a su disposición copias de cualquier folleto u otra documentación que hayamos producido y que creamos de forma razonable que pueda resultar útil.
- 14.5.4 Le proporcionaremos cualquier información que nos requieran las normativas relacionada con cualquier pago que realicemos en su nombre de esta manera, y con la frecuencia que consideremos razonablemente necesaria para cumplir adecuadamente con nuestras obligaciones según las normativas.

14.6 **Consentimiento para realizar un pago**

- 14.6.1 Puede presentar solicitudes de pago por escrito o por teléfono, o a través de cualquier otro medio que pongamos a su disposición. Su solicitud: (a) debería contener toda la información que solicitemos (incluida la relacionada con la cuenta del beneficiario) para realizar un pago; y (b) se interpretará como consentimiento para seguir adelante con el pago por su parte y autorización para ello por nuestra parte.
- 14.6.2 Si nos ha proporcionado información de la cuenta de beneficiario incorrecta, procuraremos en la medida de lo posible ayudarle a recuperar el pago según las normativas. Si no logramos recuperar los fondos en cuestión y usted realiza una solicitud por escrito, le proporcionaremos toda la información relevante disponible para que presente una reclamación para recuperar dichos fondos. En ambos casos, usted acepta pagarnos los costes que esto conlleve, dentro de lo razonable. Por el contrario, si usted recibiese un pago incorrecto, estamos obligados por las regulaciones a cooperar con el banco del pagador, o con el proveedor de servicios de pago que utilice, para recuperar los fondos en cuestión proporcionando toda la información relevante al banco u otro proveedor de servicios de pago que utilice el pagador. En estas circunstancias, nos da su consentimiento para compartir la información necesaria de forma coherente con la legislación de protección de datos y con nuestras obligaciones hacia usted.
- 14.6.3 Le daremos más información y explicaciones sobre los pasos que deberá seguir para autorizarnos a realizar un pago cuando nos pida que realicemos un pago, y también puede verlas en nuestra página web.
- 14.6.4 Si se pone en contacto con nosotros, podrá solicitar una transferencia de fondos de vuelta a la cuenta bancaria desde la que hayamos recibido dichos fondos, pero solo en caso de que dichos fondos no estén pendientes, no se hayan quedado a deber en relación con un intercambio ni se nos deba por



ningún otro motivo según nuestros términos. Tenga en cuenta que, en estas circunstancias, una transferencia de vuelta a usted normalmente estará en la moneda en la que se recibieran dichos fondos, y cualquier tipo de cambio que podamos aplicar no se beneficiará de la tasa de cambio que podría haberse conseguido si usted hubiese aceptado un intercambio con nosotros de dichos fondos.

14.7 Retirada del consentimiento para realizar un pago

14.7.1 Si nos ha autorizado a realizar un pago, seguiremos adelante con dicho pago a menos que:

- (a) nos haga llegar instrucciones claras de no proceder con el pago mediante una notificación por escrito que deberemos recibir como máximo al final del último día laborable antes del día en el que debiera realizarse el pago; o
- (b) acordamos con usted por escrito no hacerlo.

14.7.2 Para aclarar dudas, si las instrucciones de su notificación no quedan claras, no entenderemos que esté retirando su consentimiento para realizar el pago y seguiremos adelante con el mismo. En la cláusula 14.7.1(a) «al final del último día laborable» significa como máximo a las 16.30 horas del día laborable indicado.

14.7.3 En los casos en los que, de acuerdo con la cláusula 14.7.1, nos indique por escrito que ya no desea realizar un pago o acordemos por escrito con usted que no vamos a realizarlo (en ambos casos, una «cancelación»), y no nos proporcione instrucciones por escrito para realizar otro pago en su nombre en un máximo de 10 días desde la cancelación, nos reservamos el derecho a dar por finalizado por su parte el acuerdo de pago y se aplicará lo dispuesto en la cláusula 8.6.

14.8 Pago no autorizado

14.8.1 Podríamos tener responsabilidades hacia usted según las normativas si realizamos un pago en su nombre que no nos haya autorizado a realizar.

14.8.2 Si cree que podemos haber realizado tal pago, deberá indicárnoslo lo antes posible. Cuando lo haga, investigaremos el caso.

14.8.3 Según la cláusula 14.8.4, si hemos realizado un pago de estas características, le devolveremos el importe completo de inmediato.

14.8.4 No tendrá derecho a esta devolución:

- (a) si no nos informa mediante una notificación por escrito sin demora excesiva (y, en cualquier caso, antes de que transcurran 13 meses desde la fecha en que se realizó el pago no autorizado) cuando se percate de que se ha realizado un pago no autorizado; o
- (b) si usted autorizó el pago.

14.9 Fallo en la realización de un pago o realización incorrecta

14.9.1 Podríamos tener responsabilidades hacia usted según las normativas si no realizamos un pago que nos haya autorizado a realizar o lo realizamos de forma incorrecta.

14.9.2 Si cree que no hemos realizado un pago de estas características o que lo hemos realizado de forma incorrecta, deberá indicárnoslo lo antes posible y, si así lo solicita, investigaremos el caso de inmediato y le informaremos de los resultados de dicha investigación.



14.9.3 Según las cláusulas 14.9.4 y 14.9.5, si no hemos realizado un pago o lo hemos realizado de forma incorrecta, subsanaremos el error sin demora excesiva y haremos llegar el importe del pago no realizado o incorrectamente realizado a la cuenta del beneficiario según las instrucciones originales.

14.9.4 No tendrá derecho a la corrección indicada en la cláusula 14.9.3:

- (a) si no nos informa mediante una notificación por escrito sin demora excesiva (y, en cualquier caso, antes de que transcurran 13 meses desde la fecha en que se realizó el pago incorrecto) cuando se percate de que no se ha realizado un pago autorizado por usted o de que un pago autorizado por usted se ha realizado de forma incorrecta; o
- (b) si podemos demostrar que la cantidad autorizada llegó en el momento correcto a la persona a la que nos indicó que enviáramos la moneda de compra; o
- (c) si la no realización o realización incorrecta del pago se debe a que usted o una persona autorizada nos proporcionó información incompleta o incorrecta, o si se debe de cualquier otra forma a un error suyo o de una persona autorizada.

14.9.5 No tendremos responsabilidad hacia usted si un pago no se realiza o se realiza de forma incorrecta si el motivo es nuestra negativa a continuar con dicho pago o cualquier parte del mismo.

14.10 **Negativa a la realización de un pago**

14.10.1 Podremos negarnos a realizar un pago en cualquier momento y por cualquier motivo.

14.10.2 Si nos negamos a realizar un pago:

- (a) a menos que no sea legal que lo hagamos, le avisaremos;
- (b) cuando sea posible, le informaremos de las razones de la negativa; y
- (c) si esta negativa se debe a algún error de hecho, le informaremos de cuál es y cómo solucionarlo.

14.11 **Limitación de responsabilidad por pagos**

14.11.1 Nuestra responsabilidad completa en relación con un pago queda limitada a la cantidad total del pago junto con cualquier cargo que se le pueda atribuir a usted y cualquier interés que tenga que pagar como consecuencia de nuestra no realización o realización incorrecta del pago.

14.11.2 Si contravenimos cualquiera de los requisitos que nos exige la Parte 6 de las normativas (que establece ciertas obligaciones para nosotros como proveedores de servicios de pago, incluidas las relacionadas con pagos no autorizados, no realizados y realizados incorrectamente), no tendremos responsabilidad hacia usted si esto se debe a circunstancias anómalas e imprevisibles sobre las que no tengamos control, cuyas consecuencias no se habrían podido evitar ni con nuestros mejores esfuerzos, o si se debe a otras obligaciones que nos impongan otras disposiciones de la legislación comunitaria o nacional.

14.12 **Protección adicional**

14.12.1 Para ofrecerle protección adicional, también tomamos medidas para salvaguardar la moneda de compra sujeta a un pago, según indican nuestras obligaciones en las normativas. Puede ver más información sobre las medidas que tomamos en la cláusula 7.4.

14.13 **Información adicional relacionada con pagos**



- 14.13.1 Si nos solicita información o materiales que no tengamos obligación de proporcionarle según las normativas, podríamos cobrarle una tarifa para cubrir los costes de facilitarle dichos materiales. Si nos pide que hagamos esto, le indicaremos las tarifas que apliquen.

15. GENERAL

15.1 Derechos de terceros

Solo usted y nosotros tenemos derechos, obligaciones o privilegios en virtud del contrato relevante y nadie más que usted o nosotros podrá hacer cumplir cualquiera de sus términos o realizar cualquier acción bajo nuestros términos o bajo los de cualquier seguro de cambio o acuerdo de pago.

15.2 Separabilidad

Si cualquier tribunal de jurisdicción competente declara que cualquier parte de nuestros términos no es válida, es ilegal o no se puede hacer cumplir por cualquier razón, dichas partes (hasta donde sea posible) se eliminarán de nuestros términos y las partes que queden (hasta donde sea posible) seguirán vigentes y continuarán siendo vinculantes para usted y para nosotros.

15.3 Sin exención

Ningún fallo ni demora a la hora de hacer cumplir un derecho o solución disponible para usted o para nosotros según nuestros términos o los de cualquier seguro de cambio o acuerdo de pago (incluido lo dispuesto en nuestros términos o disponible de cualquier otra forma según el Derecho de Inglaterra) implicará que usted o nosotros no podamos ejercer dicho derecho o aplicar dicha solución más adelante.

15.4 Asignación

No podrá asignar, transferir, cobrar o disponer de nuestros términos o de los de cualquier seguro de cambio o acuerdo de pago o de cualquiera de sus obligaciones, derechos o privilegios asociados a ninguna otra persona en ningún momento sin nuestro previo consentimiento por escrito.

Podremos asignar, transferir, cobrar o disponer de nuestros términos o de los de cualquier seguro de cambio o acuerdo de pago, tanto parcial como totalmente, así como de nuestros derechos o privilegios asociados a cualquier persona en cualquier momento, pero tomaremos las medidas necesarias para asegurarnos de que hacerlo no perjudicará ninguno de sus derechos según el acuerdo relevante.

15.5 Reclamaciones

Valoramos a todos nuestros clientes y nos tomamos nuestras obligaciones en serio. Hemos establecido procedimientos internos para investigar cualquier reclamación que se nos haga. Si su reclamación tiene relación con un pago, se tratará según las normativas, incluyendo los plazos de tiempo para solucionar reclamaciones que vienen indicados en dichas normativas. Según nuestro procedimiento de reclamaciones, cualquier reclamación que presente deberá hacerla o enviarla por escrito a la Dirección de cumplimiento, en Xe Europe B.V., Rozengracht 12-1, 1016 NB Ámsterdam (Países Bajos). Si desea más información sobre nuestra política de reclamaciones, entre en nuestra página web. Si nuestra respuesta a su reclamación no le resulta satisfactoria, tiene derecho a enviarla al departamento de servicios financieros del organismo neerlandés de reclamaciones (*Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, KIFID*). Puede ver más información sobre cómo presentar una reclamación ante este organismo en www.kifid.nl.

15.6 Avisos

- 15.6.1 Si nuestros términos obligan a enviar algún aviso por escrito, deberá estar en inglés y:

- (a) si es usted quien debe enviarlo, deberá hacerlo por correo electrónico a transfers.eu@xe.com o por correo postal a Xe Europe B.V. Rozengracht 12-1, 1016 NB, Ámsterdam (Países Bajos), o al correo o dirección postal en Países Bajos que le indiquemos mediante una notificación escrita con antelación según lo dispuesto en la presente cláusula 15.5; y



- (b) si somos nosotros quienes debemos enviarlo, deberemos hacerlo por correo electrónico a la última dirección que nos haya proporcionado o por correo postal a la última dirección que nos haya proporcionado, o al correo o dirección postal en Europa que nos indique mediante notificación escrita con antelación según lo dispuesto en la presente cláusula 15.5.

15.6.2 Cualquier aviso enviado por correo electrónico (asumiendo que el remitente no haya recibido un aviso indicando que el mensaje no se ha podido entregar) se dará por recibido el primer día laborable después del día de envío, y cualquier aviso enviado por correo postal se dará por recibido el segundo día laborable después del día de envío.

15.7 **Acuerdo completo**

Tenemos intención de basarnos en nuestro documento de acuerdo y nuestros términos. Si necesita realizar algún cambio, asegúrese de pedir que se ponga por escrito. Ni usted ni nosotros podremos modificar los términos de este acuerdo sin la aprobación de ambas partes (excepto lo dispuesto a continuación en la cláusula 15.7). Esta cláusula 15.6 no excluye ninguna responsabilidad que podamos tener hacia usted en caso de fraude, ni evita que usted pueda poner una reclamación contra nosotros por fraude o tergiversación fraudulenta o basándose en la ley de derechos del consumidor de 2015 (Consumer Rights Act 2015).

15.8 **Variación**

15.8.1 Solo se podrán introducir cambios en nuestros términos según lo dispuesto en la cláusula 2 o si acordamos por escrito dichos cambios en nuestros términos (que solo se harán en circunstancias excepcionales). Nuestros términos nunca podrán modificarse ni cambiarse verbalmente.

15.8.2 No podrá modificar ni hacer ningún cambio en nuestros términos de forma unilateral. Sin embargo, sí podrá modificar cualquiera de nuestros términos si lo aceptamos. En caso de aceptarlo, nuestro acuerdo se le comunicará verbalmente o por escrito y, en caso de que se le comunique verbalmente, se le confirmará por escrito.

Xe Europe B.V. tiene autorización como proveedor de servicios de pago (*betaaldienstverlener*) para proporcionar los siguientes servicios de pago: (i) realización de transacciones de pago (ii) emisión de instrumentos de pago y adquisición de transacciones de pago, y (iii) transferencia de fondos, con número de licencia R149006. Xe Europe B.V. tiene licencia y está supervisada por el Banco de los Países Bajos (*De Nederlandsche Bank N.V.*):

Dirección: Westeinde 1, 1017 ZN, Ámsterdam, Apartado de correos 98, 1000 AB Ámsterdam, Países Bajos.

Página web: www.dnb.nl.

Teléfono: +31 20 524 9111