

Términos y Condiciones de la cuenta de la Bitpanda Card

Los presentes Términos y Condiciones se aplican a tu cuenta de la Bitpanda Card y a la tarjeta de débito Visa emitida en virtud de los mismos. Léelos con atención. Puedes descargar una copia de los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento desde la App o el Portal de Cuenta.

La cuenta de la Bitpanda Card y la tarjeta de débito Visa es un servicio de dinero electrónico prestado por UAB «Finansinès paslaugos "Contis"». Bitpanda GmbH podrá transferir crédito de un monedero de Bitpanda que tengas directamente en dicha entidad para cubrir el valor de las transacciones que realices utilizando tu tarjeta de débito Visa.

En estos términos y condiciones:

"Portal de Cuenta" hace referencia a la web en la que puedes acceder a tu cuenta y a servicios e información de Bitpanda a través de este enlace

:<https://account.bitpanda.com/login>

"App" hace referencia a la aplicación móvil desde la que puedes acceder a tu cuenta y a servicios e información de Bitpanda desde tu teléfono móvil.

"Día Hábil" hace referencia a cualquier día que no sea sábado, domingo o día festivo en Inglaterra.

"Servicios al Cliente" hace referencia a que Bitpanda GMBH te proporciona asistencia y asesoramiento en relación con tus productos y servicios.

"Bitpanda" hace referencia a Bitpanda GMBH, un tercero que ha sido designado como distribuidor para proporcionarte la cuenta y la tarjeta en nombre de UAB «Finansinès paslaugos "Contis"».

"Solaris" hace referencia a la marca de la entidad regulada UAB «Finansinès paslaugos "Contis"», que forma parte del Grupo Solaris y se refiere a cualquier empresa del grupo.

"**Tú**" hace referencia al titular de la cuenta y usuario autorizado de la cuenta de Bitpanda y de la tarjeta de débito Visa de Bitpanda.

"**Nosotros**", "**nos**" o "**nuestro**" hace referencia a UAB «Finansinès paslaugos "Contis"» o Bitpanda actuando en nombre y según instrucciones de UAB «Finansinès paslaugos "Contis"».

En los presentes Términos y Condiciones, "**dinero**" hace referencia al dinero electrónico. Cuando recibes un pago o añades crédito a tu Cuenta o Tarjeta Bitpanda, depositamos tu crédito en una cuenta de salvaguarda, y añadimos el valor equivalente de dinero electrónico a tu Cuenta o Tarjeta Bitpanda. El crédito de la cuenta de salvaguarda no es utilizado ni prestado por nosotros a ninguna otra persona. Si realizas un pago o una transferencia de dinero electrónico desde tu Cuenta o Tarjeta Bitpanda a otra Cuenta de Bitpanda, eliminaremos el dinero electrónico de tu Cuenta o Tarjeta(s) de Bitpanda y añadiremos el dinero electrónico a la Cuenta de Bitpanda del destinatario. Si realizas un pago o una transferencia de dinero electrónico a una Cuenta ajena a Bitpanda, retiraremos el dinero electrónico de tu Cuenta o Tarjeta de Bitpanda y transferiremos el valor equivalente del crédito de la cuenta de salvaguarda al destinatario.

Si tienes alguna duda, puedes ponerte en contacto con el servicio de atención al cliente mediante las siguientes vías:

- **En línea:** accede a tu Portal de Cuenta de Bitpanda en www.bitpanda.com y envíanos un mensaje
- **Aplicación para móvil:** haz clic en Contáctanos en tu Bitpanda App y envíanos un mensaje
- **Correo postal:** Stella-Klein-Löw Weg 17, 1020 Vienna, Austria

Tu cuenta de Bitpanda y tu tarjeta de débito Visa son emitidas por UAB «Finansinès paslaugos "Contis"», código de empresa 304406236, inscrita en el Registro de Personas Jurídicas de la República de Lituania, con domicilio social en Gedimino pr. 20, LT-01103, Vilna, Lituania, Somos titulares de la licencia de entidad de dinero electrónico nº 53, con fecha 23-07-2019, emitida por el Banco de Lituania, que es nuestra autoridad supervisora con sede en Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilnius, Lituania, teléfono +370 800 50 500. Puedes encontrar más información sobre el Banco de Lituania en <https://www.lb.lt/en/>.

1. ¿Qué son la cuenta de Bitpanda y la Bitpanda Card?

La Bitpanda Card es una tarjeta de débito Visa que puede utilizarse en todos los países donde se acepte Visa. Puede utilizarse online, en tiendas físicas, por teléfono o para retirar dinero de un cajero automático.

Sólo puedes gastar el dinero que hayas ingresado en tu cuenta, de modo que antes de utilizar tu tarjeta debes asegurarte de que hay crédito suficiente en tu cuenta de Bitpanda. El dinero de la cuenta de Bitpanda no se considera un depósito bancario y no devenga intereses.

2. ¿Quién puede solicitar una cuenta y una Bitpanda Card?

Debes tener al menos 18 años y ser residente del EEE (Espacio Económico Europeo) para obtener una cuenta de Bitpanda y una Bitpanda Card. Para abrir una cuenta debes proporcionar una dirección de correo electrónico y un número de teléfono móvil para que podamos comunicarnos contigo.

3. ¿Puedo solicitar una Bitpanda Card adicional de mi cuenta para otra persona?

No, actualmente no es posible solicitar una tarjeta adicional para otra persona. Crear una cuenta de Bitpanda es fácil y gratuito. Para obtener más información, consulta www.bitpanda.com.

4. ¿Cómo puedo solicitar la cuenta de Bitpanda?

Puedes realizar la solicitud a través de la web (www.bitpanda.com) o la App de Bitpanda.

Antes de que Solaris pueda abrirte una cuenta y proporcionarte una tarjeta, requerirá pruebas de tu identidad y es posible que necesite pruebas de tu dirección de residencia. Puede que tengas que facilitar a Bitpanda documentos como el pasaporte, el permiso de conducir, documentos nacionales de identidad, facturas de los servicios públicos, extractos bancarios u otros documentos que nos ayuden a confirmar tu identidad. También tendremos que realizar algunas comprobaciones respecto a tu identidad por vía electrónica.

5. ¿Por dónde empiezo?

Al acceder a tu Cuenta de Bitpanda, aceptas los presentes Términos y Condiciones.

En cuanto recibas tu tarjeta por correo postal, deberás firmar en el recuadro designado para la firma del reverso.

A continuación, tendrás que activar tu tarjeta. Puedes hacerlo siguiendo los pasos de activación indicados en el soporte de la tarjeta.

También es necesario obtener el número pin para autorizar las transacciones con chip y pin y las retiradas de dinero en cajeros automáticos. Puedes obtener tu PIN llamando al Servicio de Atención al Cliente cuando actives tu tarjeta, a través de tu cuenta en línea o de tu aplicación.

Tu cuenta y tu tarjeta deben ser usadas durante los siguientes 3 meses de su emisión o podrá ser cancelada automáticamente, y se te podría cerrar la cuenta.

6. ¿Qué pasa si quiero cambiar mi número de identificación personal (pin)?

Si quieres cambiar tu PIN, puedes hacerlo en cualquier cajero automático con función de gestión de PIN. Puedes localizar los cajeros con la opción "Cambio de PIN" en <https://www.visa.com/atmlocator>. Puedes obtener un recordatorio de tu PIN a través de tu App o del Portal de Cuenta.

7. ¿Cómo puedo añadir crédito a mi cuenta Bitpanda?

Podrás realizar ingresos en tu cuenta a través de Bitpanda App o del Portal de Cuenta, recibir transferencias de una tarjeta o comerciante y cualquier otro método notificado en tu App o Portal de Cuenta en su caso. El tiempo necesario para abonar crédito en tu cuenta dependerá del método de depósito utilizado. Cuando la entidad de pago que envía la transferencia haya realizado el abono a Solaris, este crédito se aplicará a tu Cuenta de Bitpanda el mismo Día Hábil. No puedes ingresar dinero en tu cuenta mediante una transferencia de saldo desde una tarjeta de crédito.

Sólo puedes ingresar crédito hasta el saldo máximo de tu cuenta, consulta la tabla Comisiones y Límites (sección 32). Si envías crédito a tu cuenta por encima de tu saldo máximo, la operación podrá ser objeto de revisión y luego devolverse a la entidad de pago remitente.

Se aplican ciertos límites mínimos y máximos, y requisitos de uso a tu cuenta y tarjeta; dichos límites y requisitos se detallan en la tabla de Comisiones y Límites (sección 32). También podemos aplicar límites adicionales a las transferencias entrantes con el fin de evitar delitos financieros. Nos reservamos el derecho a negarnos a aceptar cualquier pago si sospechamos cualquier actividad fraudulenta o de delito financiero.

En cuanto recibamos el crédito que has ingresado, aparecerá en tu cuenta de la Bitpanda Card y estará listo para ser usado. Podrá haber ocasiones en las que retrasemos la llegada del crédito a tu cuenta hasta tres días hábiles debido a la necesidad de confirmar la transacción con la entidad de pago remitente. También podremos retrasar o suspender la llegada de crédito a tu cuenta si sospechamos cualquier actividad fraudulenta o de delito financiero.

Si se realiza un pago en exceso por error a tu cuenta, nos reservamos el derecho de realizar un cargo en tu cuenta por la cantidad en exceso para corregir la transacción de pago.

Eres responsable de asegurarte de que hay crédito suficiente en tu saldo disponible para que autoricemos tus transacciones.

8. ¿Qué transacciones puedo hacer?

Puedes utilizar tu Bitpanda Card para autorizar las siguientes transacciones a los comercios que aceptan pagos con tarjeta de débito Visa:

- **Pagos con tarjeta con chip y pin** insertando tu Bitpanda Card en el terminal e introduciendo el pin;
- **Pagos con tarjeta con banda magnética** a cualquier comerciante que no pueda aceptar tarjetas con chip y pin, mediante la firma del comprobante de venta;
- **Pagos con tarjeta sin contacto** acercando la Bitpanda Card al lector de tarjetas sin contacto e introduciendo tu PIN, cuando te lo soliciten;
- **Pagos con tarjeta por Internet** a comercios en línea proporcionando los datos de la Bitpanda Card y cualquier otro dato de seguridad, como las credenciales de tu código de seguridad, según lo solicite el comercio en cuestión;
- **Pagos con tarjeta por correo o por teléfono**, proporcionando los datos de la Bitpanda Card solicitados por el comerciante;

- **Retirada de efectivo en cajeros automáticos** con el logotipo de Visa, introduciendo o acercando tu Bitpanda Card al cajero, marcando el pin y siguiendo las instrucciones del cajero;
- **Pagos con monedero electrónico** añadiendo tu tarjeta a los monederos de Samsung Pay, Google Pay o Apple Pay (cuando sea posible) en tu teléfono móvil y colocando tu teléfono sobre el lector de tarjetas sin contacto o marcando la opción de monedero electrónico en línea. Para activar este producto, deberás aceptar los términos y condiciones adicionales como parte de este proceso. Puedes autorizar la transacción del monedero electrónico mediante el uso del protocolo de seguridad de tu teléfono móvil, que puede incluir información biométrica como la huella dactilar o la identificación facial del dispositivo.

Al igual que otras tarjetas de pago, no podemos garantizar que un tercero o un cajero automático acepte tu tarjeta. Ten en cuenta que algunos proveedores de cajeros automáticos podrán cobrar una comisión adicional y deberían avisarte antes de confirmar la transacción.

Además, puede que se te pida que introduzcas un código de acceso de un solo uso u otra información de seguridad, incluyendo, si está disponible y optas por este tipo de identificación, información biométrica para autorizar una transacción o realizar modificaciones en la cuenta. Los códigos de acceso de un solo uso se enviarán al número de teléfono móvil registrado en tu cuenta.

Tan pronto como se autorice una transacción, Solaris deducirá el valor de la misma del saldo disponible en tu cuenta. Podrás realizar un acuerdo con Bitpanda para transferir crédito de un monedero de Bitpanda que tengas directamente con ellos para cubrir el valor de la transacción. Si Bitpanda no puede transferir el crédito de la transacción a tu cuenta, Solaris no podrá autorizar dicha transacción. Las comisiones figuran en la tabla de Comisiones y Límites (sección 32) y podrán deducirse en el momento de la autorización o cuando la transacción haya sido confirmada a través del sistema Visa. Podrás ver un desglose completo de cada transacción, incluidas las comisiones, en tu App o Portal de Cuenta. Cuando se abona una transacción desde el sistema Visa, por ejemplo, un reembolso a tu tarjeta, aceptas que Bitpanda transfiera automáticamente ese crédito al monedero que tengas con ellos.

En cuanto hayamos recibido una solicitud de liquidación de una transacción, transferiremos el crédito al minorista en un plazo de 3 días. Se recibirá una transacción de la siguiente manera

- para las transacciones con la Bitpanda Card, en el momento en el que recibimos la instrucción de la transacción por parte del minorista o del operador del cajero automático.

9. ¿Puedo cancelar una transacción?

Por lo general, no puedes revocar la autorización de una transacción. Podrías revocar tu autorización si la transacción autorizada tuviera lugar en una fecha posterior. No obstante, cuando se acuerde una fecha concreta, no podrás revocar una orden de pago una vez finalizado el Día Hábil anterior a la fecha acordada en la que se producirá la transacción.

Para revocar una autorización de pago recurrente o periódico con la tarjeta de débito Visa, debes notificarlo al negocio o empresa antes del cierre del Día Hábil anterior al día en el que debería realizarse la transacción y proporcionarnos una copia de la notificación si se te solicita.

Podemos cobrarte una comisión de administración si revocas una transacción en virtud de este apartado. Véase el cuadro de comisiones y límites (sección 32).

10. ¿Puedo pagar en moneda extranjera?

Tu tarjeta está denominada en euros. Si realizas una compra o retiras dinero en un cajero automático con cualquier otra moneda, convertiremos el importe en euros utilizando el tipo de cambio establecido por Visa el día en el que se procese la transacción, que puede diferir de la fecha real de la transacción.

Si usas una tarjeta en euros en un país europeo que no use el euro, recibirás una notificación que muestre el tipo de cambio y el importe en euros, además de la diferencia entre el tipo aplicado por la tarjeta y el tipo del Banco Central Europeo (BCE).

A todas estas transacciones se les aplicará una comisión por transacción de tarjeta internacional (véase la tabla de Comisiones y Límites (sección 32)).

Cualquier modificación en el tipo de cambio utilizado para convertir las transacciones extranjeras se realizará de forma inmediata. Puedes encontrar el tipo de cambio de una transacción realizada en una moneda distinta del euro en una fecha determinada y su comparación con los tipos del Banco Central Europeo en:

<https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>.

11. ¿Hay algo que no pueda comprar con mi Bitpanda Card ?

No puedes utilizar tu tarjeta para fines ilegales.

Tampoco puede utilizarse para ciertas transacciones concretas. Para obtener más detalles, consulta la página web de [Bitpanda](#).

12 ¿Cómo puedo consultar mi cuenta de Bitpanda?

Puedes consultar tu cuenta accediendo de forma segura a través de tu App o del Portal de Cuenta. Allí podrás consultar:

- información sobre el beneficiario de cada operación y una referencia que te permita identificar cada transacción de pago;
- el valor de la transacción, que aparecerá en la moneda en la que se pagó o se cargó en la cuenta;
- el importe al que ascienden las comisiones de la transacción;
- el tipo de cambio utilizado en la transacción de pago (si procede);
- la diferencia entre el tipo de cambio aplicado y los tipos del Banco Central Europeo, si se utiliza dentro de un país europeo que no utiliza el euro; y
- la fecha en la que se autoriza o aparece la transacción en la cuenta.

Esta información es accesible en todo momento a través de tu App o el Portal de Cuenta, y está disponible de forma gratuita y puede ser almacenada y reproducida según sea necesario.

Además, es posible que se te pida que introduzcas un código de acceso de un solo uso u otra información de seguridad, incluyendo, si está disponible y optas por este tipo de identificación, información biométrica para acceder a tu cuenta. Los códigos de acceso de un solo uso se enviarán al número de teléfono móvil registrado en tu cuenta.

13. ¿Qué validez tiene la Bitpanda Card?

Tu tarjeta será válida durante 3 años. No podrás utilizar tu tarjeta tras la fecha de caducidad. El presente contrato finalizará cuando tu tarjeta se cancele o caduque y no sea sustituida.

14. ¿La cuenta de Bitpanda y la Bitpanda Card tienen límites de gasto?

Sólo puedes gastar el dinero que se ingresa en tu cuenta. También se aplican límites a las retiradas en cajeros automáticos, y podrán aplicarse otros límites al importe del gasto y al número de transacciones que puedes realizar con el fin de evitar delitos financieros. Nos reservamos el derecho a rechazar transacciones si sospechamos cualquier actividad fraudulenta o de delito financiero. Consulta la tabla de Comisiones y Límites (sección 32) en tu App o el Portal de Cuenta para obtener más detalles.

Puedes ponerte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para informarte sobre otros productos, en el caso de que los límites de tu cuenta no sean adecuados.

Si, por cualquier motivo, una transacción se completa cuando no hay crédito suficiente en tu cuenta, tendrás que reembolsarle el déficit a Solaris, a menos que se deba a un error por parte del comerciante con el que realizó la transacción.

Solaris podrá descontar este saldo pendiente de cualquier cuenta que tengas con Solaris o Bitpanda y de cualquier crédito que ingreses posteriormente en dicha(s) cuenta(s). Podremos suspender tus tarjetas hasta que se elimine el saldo negativo y cobrarte una comisión de administración (véase la tabla de Comisiones y Límites (sección 32)) por las operaciones que realices con tu tarjeta y que den lugar a un saldo negativo o que incrementen el saldo negativo de tu cuenta.

15. ¿Qué pasa si me han cobrado de más o me han cobrado por transacciones que no he realizado o tengo un litigio sobre una transacción?

Si impugnas una transacción que se ha procesado en tu cuenta, deberías ponerte en contacto con el comerciante en primer lugar, ya que al hacerlo se consigue una resolución más rápida. Si la controversia no puede resolverse con el comerciante o decides impugnar cualquier otra transacción de la cuenta, debes ponerte en contacto con nosotros sin demora o, en cualquier caso, dentro de los 13 meses siguientes a

tener conocimiento de cualquier transacción de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente.

Cuando nos hayas informado de que un pago ejecutado no ha sido autorizado por ti de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, y hayas tomado todas las medidas razonables para proteger la información de seguridad personalizada, incluidos los datos de tu cuenta y tarjeta, no hayas revelado tu PIN o información de seguridad a nadie y no hayas actuado de forma fraudulenta, con intención de revelar las Credenciales de Seguridad ni de forma gravemente negligente, procederemos a:

1. Reembolsarte el importe del pago no autorizado; y
2. Retornar la cuenta de pago cargada al estado en el que se encontraría si no se hubiera producido el pago no autorizado.

El importe reembolsado o el saldo devuelto se reintegrará lo antes posible y, en cualquier caso, a más tardar al final del Día Hábil siguiente al día en que se tenga conocimiento de la transacción no autorizada.

Aparte de esto, no tendremos ninguna otra responsabilidad ante ti con respecto a dichas transacciones no autorizadas.

Puedes tener derecho a pedir un reembolso en relación con las transacciones en las que:

- la transacción no haya sido autorizada en virtud de estos términos y condiciones;
- seamos responsables de una transacción que no ejecutemos o ejecutemos incorrectamente. En tal caso, te devolveremos el importe de la transacción de pago no ejecutada o defectuosa y repondremos la cuenta de pago adeudada en el estado en que se encontraría si la operación de pago defectuosa no hubiera tenido lugar. También te reembolsaremos: (a) cualquier cargo directo del que seas responsable y (b) cualquier interés que debas pagar como consecuencia de la no ejecución o ejecución defectuosa de la transacción de pago; o
- una transacción preautorizada que no especifique el valor exacto en el momento de tu autorización y cuyo valor adeudado sea superior al que cabría esperar, teniendo en cuenta las pautas de gasto anteriores de la cuenta y las

circunstancias de la transacción. Te devolveremos el valor íntegro de la transacción de pago o bien te proporcionaremos una justificación para la denegación del reembolso de dicha transacción. Cualquier reembolso o justificación de la denegación de un reembolso se proporcionará en un plazo de 10 Días Hábiles a partir de la recepción de una solicitud de reembolso o, si procede, en un plazo de 10 Días Hábiles a partir de la recepción de cualquier otra información solicitada. No se aceptará una solicitud de reembolso en estas circunstancias si el importe de la transacción se puso a tu disposición al menos 4 semanas antes de la fecha de la transacción o si la solicitud se presenta más de 8 semanas después de la fecha en que se cargó el crédito en tu cuenta.

16. ¿Y la seguridad?

Debes mantener a salvo tu tarjeta, tu cuenta y tus credenciales de seguridad y no permitir que nadie más las conozca o las utilice. Debes mantener tu información de seguridad en secreto en todo momento: nunca reveles tu pin o información de seguridad a nadie y no guardes tu pin con tu tarjeta. La información de seguridad incluye los datos de inicio de sesión y la contraseña utilizados para acceder a tu cuenta o a cualquier otro sitio web en el que se almacenen los datos de tu tarjeta o cuenta. También te recomendamos que compruebes habitualmente el saldo de tu cuenta en la App o en el Portal de Cuenta o poniéndote en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

17. ¿Qué pasa si pierdo o me roban la Bitpanda Card o los datos de mi cuenta se ven comprometidos? Si pierdes tu tarjeta o te la roban, o sospechas que otra persona ha averiguado tu PIN o la información de seguridad o ha accedido a tu cuenta sin tu permiso, deberás informar al Servicio de Atención al Cliente sin demora alguna por teléfono o accediendo a tu App o Portal de Cuenta. Tu tarjeta Bitpanda Card será cancelada inmediatamente y puede que tu cuenta quede bloqueada. Solaris dispone de un número de teléfono exclusivo para tarjetas perdidas o robadas: +44 (0)333 202 3645. Las llamadas a este número se cobran según la tarifa geográfica estándar. Si encuentras la tarjeta tras denunciar su pérdida, no puedes utilizarla. Córtala por la mitad incluyendo el recuadro para la firma, la banda magnética y el chip.

Si así lo solicitas al Servicio de Atención al Cliente, y siempre y cuando nos facilites la información y la ayuda que solicitemos, investigaremos cualquier transacción objeto de litigio o cualquier uso indebido de tu tarjeta o cuenta.

Si las investigaciones demuestran que autorizaste una transacción objeto de litigio, o que has actuado de forma fraudulenta o gravemente negligente (por ejemplo, sin proteger tu cuenta, tu tarjeta, tu información de seguridad o el pin, o sin notificar al Servicio de Atención al Cliente, inmediatamente después de tener conocimiento de ello, la pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado de la tarjeta o cuenta), no reembolsaremos el importe de la transacción y serás plenamente responsable de todas las pérdidas ocasionadas por el uso no autorizado de la tarjeta o la cuenta.

Si las investigaciones demuestran que no has actuado de forma fraudulenta de forma intencionada o con negligencia grave, tu pérdida o responsabilidad máxima para con nosotros por cualquier transacción no autorizada se limitará a 50 euros y tramitaremos el reembolso tan pronto como sea posible y, en cualquier caso, a más tardar al final del Día Hábil siguiente al día en que Servicios al cliente reciba tu notificación.

18. ¿Podrías bloquear una transacción sin que yo lo haya solicitado?

Podemos rechazar el pago de una transacción:

- si nos preocupa la seguridad de tu tarjeta o cuenta o si sospechamos que tu tarjeta o cuenta se está utilizando de forma no autorizada o fraudulenta;
- si no hay crédito suficiente en tu cuenta en el momento de una transacción para cubrir el valor de la misma y las comisiones aplicables;
- si el saldo de tu cuenta es negativo;
- si tenemos indicios razonables para creer que no estás utilizando la tarjeta o la cuenta de acuerdo con estos términos y condiciones;
- si creemos que una transacción es potencialmente sospechosa o ilegal (por ejemplo, si creemos que una transacción se está realizando de forma fraudulenta); o
- debido a errores, fallos (mecánicos o de otro tipo) o a la negativa a procesar una transacción por parte de los comerciantes, los procesadores de pagos o los sistemas de pago como Visa.

Si rechazamos una transacción, te comunicaremos inmediatamente el motivo poniéndonos en contacto contigo a través del correo electrónico que nos hayas facilitado o a través de la App o del Portal de Cuenta; siempre que sea posible, a menos que no esté permitido por la ley. Puedes corregir cualquier información que

Solaris posea y que pueda haber ocasionado el rechazo de una transacción poniéndote en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

19. ¿Puedo cancelar mi cuenta de Bitpanda y mi Bitpanda Card?

Tienes derecho a cancelar tu cuenta y tu tarjeta hasta 14 días después de la fecha de apertura de tu cuenta sin que ello suponga incurrir en ninguna penalización, y te reembolsaremos las comisiones de emisión de la tarjeta. Podemos cobrarte una comisión de cancelación de la tarjeta si ya hemos incurrido en gastos al pedir una tarjeta a tu nombre. También puedes cancelar tu cuenta y tu tarjeta en cualquier momento después del periodo de 14 días, sujeto a una comisión de reembolso (tabla de comisiones y límites (sección 32)), poniéndote en contacto con el servicio de atención al cliente. Debes cortar tu tarjeta cancelada por la mitad incluyendo el recuadro para la firma, la banda magnética y el chip.

Todas las comisiones y gastos se prorratearán hasta la finalización del contrato, y las comisiones y gastos abonados por adelantado se reembolsarán proporcionalmente. No tendrás derecho a la devolución del dinero que ya hayas gastado en transacciones autorizadas o pendientes ni a ninguna comisión por el uso de la cuenta antes de que esta se cancele o de que la tarjeta caduque.

20. ¿Cabe la posibilidad de que mi cuenta de Bitpanda sea cancelada?

Solaris podrá cancelar tu cuenta y el presente contrato por cualquier motivo, notificándotelo con 60 días de antelación como mínimo. Deberías asegurarte de que el crédito restante en tu Cuenta o Tarjeta Bitpanda se consume o retira en este plazo de preaviso.

La cancelación puede deberse a:

- si este acuerdo expira;
- si tu tarjeta caduca y no es sustituida;
- si incumples una parte importante de este acuerdo, o incumples repetidamente el acuerdo y no resuelves la infracción a tiempo;
- que actúes de forma amenazante o abusiva contra nuestro personal o cualquiera de nuestros representantes;
- si sospechamos de un uso no autorizado o fraudulento de tu tarjeta o cuenta;

- si existe cualquier otro problema de seguridad; o
- que no pagues las comisiones o los cargos en los que hayas incurrido o no devuelvas el saldo negativo de tu tarjeta.

Solaris también podrá cancelar tu cuenta inmediatamente si es necesario para acatar la ley.

También podemos denegarte el acceso a tu tarjeta o cuenta cuando consideremos que existe riesgo de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, fraude u otras actividades delictivas. En caso de que fuera necesario adoptar estas medidas, y siempre que sea posible, expondremos nuestros motivos, excepto cuando la ley no lo permita.

En caso de que se pueda devolver crédito, deberás decirnos qué quieres que hagamos con el crédito no utilizado; consulta la sección 21 para obtener más detalles.

Cuando Solaris considere que el crédito procede de la comisión de un delito, dicho crédito podrá ser retirado de la cuenta sin tu autorización.

21. ¿Puedo recuperar mi dinero una vez que lo he añadido a mi cuenta?

Puedes dejar a cero el saldo de tu cuenta mediante compras o retiradas en cajeros automáticos. Consulta el cuadro de comisiones y límites (sección 32) para informarte sobre las comisiones que se aplicarían en dicho caso.

También puedes solicitar el reembolso del crédito de tu cuenta poniéndote en contacto con el servicio de atención al cliente y confirmando que has destruido tu tarjeta cortándola por el recuadro para la firma, la banda magnética y el chip. Te transferiremos tu crédito sin coste alguno, a menos que:

- solicites el reembolso antes del vencimiento o la terminación de este contrato;
- canceles este contrato antes de cualquier fecha de vencimiento o terminación acordada; o
- solicites el reembolso habiendo transcurrido un año desde la fecha de vencimiento o terminación de este contrato.

Si se da una de estas situaciones, te cobraremos una comisión de reembolso (véase el cuadro de comisiones y límites (sección 32)).

No te reembolsaremos el valor del crédito de tu cuenta si tu solicitud de reembolso se produce habiendo transcurrido seis años desde la fecha de vencimiento o terminación de este contrato.

Todo el crédito se devolverá a la cuenta de pago de tu elección en euros. Nos reservamos el derecho de exigir una prueba de que seas el propietario de la cuenta de pago antes de transferir el crédito a la misma. Para que Solaris pueda cumplir con sus obligaciones legales, podemos pedirte que nos proporciones cierta información, como documentos de identificación, antes de que podamos procesar tu solicitud de reembolso.

Consulta también el apartado 28 para conocer las circunstancias en las que no será posible hacerte un reembolso.

22. ¿El dinero de mi cuenta de Bitpanda está protegido como mi cuenta bancaria?

La cuenta y la tarjeta asociada son productos de dinero electrónico y, aunque es un producto regulado por el Banco de Lituania, no está cubierto por el Sistema de Garantía de Depósitos de la República de Lituania. No existe ningún otro sistema de compensación para cubrir las pérdidas reclamadas en relación con la cuenta y la tarjeta asociada. Sin embargo, Solaris se asegura de que el crédito que recibas se mantenga en una cuenta separada para que, si se declara insolvente, dicho crédito esté protegido contra las reclamaciones de los acreedores.

23. ¿Qué pasa si tengo una reclamación?

Si no estás satisfecho en algún aspecto con tu tarjeta y tu cuenta o con la manera en que se gestionan, puedes ponerte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para que se investiguen los hechos. Cualquier reclamación que plantees será tratada de forma rápida y justa.

El Servicio de Atención al Cliente tratará todos los puntos de la reclamación por escrito, por correo postal o mediante una carta descargable adjunta a un correo electrónico. Se facilitará una respuesta en el plazo de 15 Días Hábiles tras recibir la reclamación. Si no se puede dar una respuesta completa en este plazo, debido a circunstancias excepcionales, se enviará una respuesta de aplazamiento en la que se

detallará el motivo del retraso, y se dará una respuesta completa en un plazo de 35 Días Hábiles.

Si tu reclamación no se resuelve satisfactoriamente, puedes dirigirte a la entidad de resolución de litigios en materia de consumo: el Banco de Lituania, (<https://www.lb.lt/en/dbc-settle-a-dispute-with-a-financial-service-provider>) rellenando una solicitud en formato libre y enviándola por correo postal al Departamento Jurídico y de Licencias, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius o por correo electrónico: prieziura@lb.lt.

24. ¿Qué pasa si cambio mis datos?

Debes comunicar lo antes posible al Servicio de Atención al Cliente si cambias de nombre, dirección, número de teléfono, número de móvil o dirección de correo electrónico. Si nos ponemos en contacto contigo en relación con tu cuenta, utilizaremos los datos de contacto más recientes que nos hayas proporcionado. Cualquier mensaje de correo electrónico o de texto SMS que te enviemos se considerará recibido en cuanto lo enviemos. No nos hacemos responsables si tus datos de contacto han cambiado y no nos lo has comunicado.

25. ¿Qué pasará con mis datos personales?

Solaris es el responsable del tratamiento de tus datos personales, que se utilizan para abrir, administrar y gestionar tu cuenta y prestarte servicios de pago. Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, das tu consentimiento para que Solaris acceda, procese y conserve cualquier información que nos proporciones, con el fin de prestarte servicios de pago o para cumplir el presente contrato de cualquier otro modo. Para obtener más información sobre el tratamiento de tus datos personales, consulta nuestra política de privacidad en <https://www.bitpanda.com/en/legal/contis-privacy-policy>. Podrás retirar tu consentimiento al tratamiento de estos datos cerrando tu cuenta y cancelando tu tarjeta.

26. ¿Pueden producirse cambios en estos términos y condiciones?

Solaris podrá modificar los presentes Términos y Condiciones con previa notificación por correo electrónico u otro medio acordado al menos 60 días antes de que se

produzcan dichas modificaciones. Cuando el cambio no te perjudique, entrará en vigor inmediatamente. Solaris dará por hecho que estás de acuerdo con las modificaciones. Si no estás de acuerdo con el cambio, deberás comunicárselo al Servicio de Atención al Cliente antes de que se produzca y tu cuenta se cancelará inmediatamente. Si cancelas tu cuenta de esta forma, se te devolverá el saldo que haya en ella y no se te cobrará la Comisión de Reembolso.

Siempre habrá disponible una versión actualizada de los Términos y Condiciones de la cuenta, además de cualquier aviso de futuras modificaciones, en la página web de Bitpanda, en la App o en el Portal de Cuenta.

Deberías consultar habitualmente la página web, Bitpanda App o el Portal de Cuenta para conocer dichos avisos y modificaciones.

27. ¿Puede verse interrumpido mi uso de la Bitpanda Card o de la cuenta en algún momento?

De vez en cuando, es posible que no puedas utilizar tu Bitpanda Card o tu cuenta, por ejemplo, cuando llevamos a cabo el mantenimiento de los sistemas. Si esto ocurre, es posible que no puedas realizar una transacción de pago o acceder a tu cuenta, servicios e información de Bitpanda.

Además, al igual que ocurre con otras tarjetas y cuentas de pago, no podemos garantizar que un comerciante acepte tu tarjeta, ni que autorice una transacción concreta. Lo anterior podrá deberse a un problema de los sistemas, a algo que esté fuera de nuestro control razonable, para cumplir los requisitos legales y normativos, o porque hayamos suspendido, restringido o cancelado tu cuenta o nos hayamos negado a sustituirla de conformidad con los presentes Términos y Condiciones.

28. ¿Cuál es la responsabilidad de Solaris?

Si Solaris descuenta crédito de tu cuenta incorrectamente, te será reembolsado. Si Solaris comprueba posteriormente que el importe reembolsado que declaraste incorrecto en realidad se había deducido correctamente, es posible que se deduzca tu saldo disponible y que se te cobre una comisión. Si no tienes suficiente saldo disponible, deberás reembolsarnos el valor inmediatamente cuando así lo solicitemos.

Si se producen transacciones no autorizadas después de haber notificado al Servicio de Atención al Cliente la pérdida, el robo, el riesgo de seguridad o el uso no autorizado de tu tarjeta o cuenta, y tú no has actuado de forma fraudulenta ni incumpliendo los presentes Términos y Condiciones, Solaris se hará responsable.

Solaris no será responsable:

- en caso de que un comerciante se niegue a aceptar tu tarjeta;
- de cualquier interrupción, perturbación o deterioro de nuestro servicio o de los servicios de terceros de los que dependemos para el cumplimiento de nuestras obligaciones en virtud del presente documento;
- de negarnos a autorizar una transacción;
- de cancelar o suspender el uso de tu tarjeta o cuenta;
- de cualquier pérdida derivada de la imposibilidad de utilizar tu tarjeta o de acceder a tu cuenta debido a las interrupciones;
- de ninguna pérdida o daño directo, consecuente, indirecto, ejemplar, punitivo, especial, incidental o relacionado que puedas sufrir, incluida la pérdida de ingresos, de reputación, de fondo de comercio, de oportunidades o de ahorros previstos, como consecuencia del uso total o parcial o de la imposibilidad de usar tu Cuenta y/o Tarjeta Bitpanda, la App o el Portal de Cuenta, o del uso de tu Cuenta y/o Tarjeta Bitpanda por terceros (salvo que la ley exija lo contrario);
- de la calidad, seguridad, legalidad o cualquier otro aspecto de los bienes o servicios adquiridos con tu tarjeta o tu cuenta; y
- de ninguna circunstancia anormal e imprevisible ajena a nuestro control, sea cual sea su causa y esté permitida por la legislación aplicable.

No nos hacemos responsables por mensajes de texto, notificaciones o comunicaciones perdidos, retrasados o no entregados. No aceptamos ninguna responsabilidad por cualquier problema técnico, informático, en línea, telefónico, de cable, electrónico, de software, de hardware, de transmisión, de conexión, de Internet, de la página web o de cualquier otro tipo de problema de acceso que pueda comprometer tu capacidad para recibir los servicios .

Nada de lo dispuesto en estos términos y condiciones excluirá la responsabilidad por muerte o daños personales debidos a negligencia, fraude o tergiversación fraudulenta o por cualquier responsabilidad legal que no pueda ser excluida o modificada por acuerdo entre ambas partes.

29. ¿Cuándo me pueden cobrar (aparte de las comisiones de la sección 32)?

Podremos cobrarte los costes, dentro de unos límites razonables, en los que incurramos al tomar medidas para impedir que utilices tu tarjeta o cuenta y para recuperar cualquier dinero adeudado como resultado de tus actividades en el caso de que:

- utilices tu tarjeta o cuenta de forma fraudulenta;
- no utilices tu tarjeta o tu cuenta de conformidad con los presentes Términos y Condiciones; o
- hayas cometido una negligencia grave, por ejemplo, al no mantener la seguridad de los datos de tu cuenta, de tu tarjeta o tu pin o al no notificarnos inmediatamente la pérdida, el robo o el uso de tu cuenta o tu tarjeta por parte de otra persona, o cuando la seguridad de tu cuenta se haya visto afectada.

En tal caso, no reembolsaremos, y nos reservamos el derecho de cobrarte, los gastos que se consideren razonables en los que se incurra al tomar medidas para impedir que utilices tu cuenta y para recuperar el dinero adeudado como resultado de tus actividades.

Si has utilizado tu tarjeta y tu cuenta de conformidad con los presente Términos y Condiciones, tu responsabilidad máxima por cualquier transacción no autorizada resultante de un fallo en el mantenimiento de tus elementos de seguridad personalizados o del uso de una tarjeta perdida o robada antes de que lo notifiques al Servicio de Atención al Cliente será de 50 euros.

A nuestra discreción, se te cobrará una Comisión de Administración si tenemos que intervenir manualmente para llevar a cabo un pago o rectificar un error en la cuenta causado por un error u omisión por tu parte.

30. ¿Puedo ceder mis derechos u obligaciones en virtud de estos términos y condiciones?

No podrás transferir o ceder a otra persona los derechos u obligaciones que puedas tener en virtud de estos términos y condiciones sin nuestro previo consentimiento por escrito. Solaris podrá ceder el beneficio y la responsabilidad de los presentes Términos y Condiciones a cualquier otra persona en cualquier momento, avisándote

de ello con 60 días de antelación. Si Solaris lo hace, tus derechos no se verán afectados.

31. Legislación aplicable

Estos términos y condiciones y todas las comunicaciones estarán disponibles y se proporcionarán en inglés.

Tienes derecho a solicitar la versión lituana de los presentes términos y condiciones en cualquier momento y el Servicio de Atención al Cliente la pondrá a tu disposición en cuanto lo solicites.

Estos términos y condiciones se interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Lituania y estarán sujetos a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de la República de Lituania.

32. ¿Cuáles son las comisiones y los límites?

Comisiones de Bitpanda

Para conocer las comisiones y los límites, consulta <https://www.bitpanda.com/es/card>

* algunos proveedores de cajeros automáticos podrán cobrar una comisión adicional y deberían avisarte antes de que confirmes la transacción.

Tu tarjeta Visa Bitpanda Card y tu cuenta son emitidas por UAB "Finansinės paslaugos "Contis", que está autorizada por el Banco de Lituania para emitir dinero electrónico (código de empresa: 304406236) y es miembro de Visa. El domicilio social se encuentra en Gedimino pr. 20, LT-01103 Vilna, Lituania.

Ten en cuenta que la cuenta de Bitpanda y la Visa Bitpanda Card son un producto de dinero electrónico y, aunque estamos supervisados por el Banco de Lituania, no está cubierto por el Sistema de garantía de depósitos de la República de Lituania. Nos aseguramos de que el crédito que recibas se mantenga en una cuenta separada para que, en el improbable caso de que UAB "Finansinės paslaugos "Contis" se declare insolvente, dicho crédito esté protegido contra las reclamaciones de los acreedores.