

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CLIENTE CON CUENTA PERSONAL DE MONESE (ESPAÑA)

1. INFORMACIÓN IMPORTANTE QUE NECESITA SABER

1.1 CÓMO FUNCIONA SU ACUERDO

Estos son nuestros principales términos y condiciones para su cuenta personal de Monese (su Cuenta Monese), su Tarjeta Monese (si elige tener una) y cualquier otro servicio o producto que le proporcionemos ("**Términos y Condiciones**").

Estos Términos y Condiciones, junto con su Solicitud, la página de Tarifas (Anexo 2 del presente Acuerdo), la página de Límites de la Cuenta Monese (Anexo 1 del presente Acuerdo) y nuestra Política de Privacidad forman un acuerdo legal (el "**Acuerdo**") entre:

- **usted**, el Titular de la Cuenta Monese; y
- **nosotros**.

Salvo que se indique lo contrario en este Acuerdo, las referencias a **nosotros**, **nos** y **nuestro** significan (i) Monese; O (ii) cuando cualquier parte de este Acuerdo se refiera a cualquier emisión de dinero electrónico o servicio de pago proporcionado, PPS EU SA ("**PPS EU**") y/o Monese en calidad de agente de PPS EU. Dado que Monese puede distribuir dinero electrónico y proporcionar determinados servicios de pago por derecho propio, nos reservamos el derecho a notificarle que migraremos algunas de sus Cuentas Monese (por ejemplo, su Cuenta GBP de Monese, su Cuenta EUR de Monese, su Cuenta RON de Monese o su Cuenta Compartida de Monese) de PPS EU a Monese. Si le notificamos que este será el caso, cuando cualquier parte de esta Acuerdo se refiera a cualquier emisión de dinero electrónico o determinados servicios de pago proporcionados en relación con esa Cuenta Monese en particular, las referencias a **nosotros**, **nos** y **nuestro** significará Monese. Toda notificación que se le haga será de acuerdo con los términos del presente Acuerdo.

Monese significa Monese Ltd.

PPS EU PPS EU SA empresa registrada en Bélgica (BE 0712.775.202), 1160 Bruselas, Boulevard du Souverain 165 boîte 9, Bélgica, autorizada por el Banco Nacional de Bélgica ("**NBB**") para la emisión de dinero electrónico y la prestación de servicios de pago y que puede ser contactado en la dirección anteriormente mencionada.

Monese Ltd es el agente registrado de PPS EU. Monese es una empresa registrada en Inglaterra y Gales con el número de inscripción 8720992, con sede central en 1 King Street, Londres EC2V 8AU. Monese Ltd está inscrita en la FCA en relación con la distribución o reembolso de dinero electrónico y la prestación de servicios de pago (con número de referencia 900960) y puede ser contactada en la dirección arriba mencionada.

1.2 ACCESO A SU ACUERDO

Puede solicitarnos una copia de su Acuerdo en cualquier momento que esté conectado a internet a través de su App Monese. También puede descargar una copia de este Acuerdo de nuestro sitio web (monese.com/terms) o solicitársela a nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Es importante que entienda los términos de su Acuerdo con nosotros. Si hay algo que no entiende, puede contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente para pedir ayuda.

1.3 IDIOMAS DISPONIBLES

Este Acuerdo está escrito y a disposición de nuestros Clientes en España en español. Todas nuestras comunicaciones con usted relacionadas con su Acuerdo, su Cuenta Monese y cualquier Tarjeta Monese serán en español o en el idioma que haya elegido en su App Monese. Si estos Términos y Condiciones se traducen a otro idioma, la traducción sirve solo como referencia y la versión en español sigue siendo la versión oficial.

1.4 CÓMO NOS COMUNICAMOS CON USTED

Le enviaremos notificaciones de servicio u otra información sobre su Cuenta Monese por correo electrónico, SMS o a través de su App Monese. Lo haremos en inglés o en el idioma que haya elegido en su App Monese.

Para ayudarle a mantener su cuenta protegida, asegúrese de descargar el último software para su dispositivo móvil y la última versión de la App Monese cuando estén disponibles.

Por favor, asegúrese también de mantener sus datos actualizados a través de su App Monese, incluido su domicilio, correo electrónico y teléfono móvil.

Para cumplir con nuestros requisitos legales y reglamentarios, a veces podríamos necesitar pedir más información sobre usted (por ejemplo, si su gasto aumenta). Asegúrese de facilitarnos esta información inmediatamente, de modo que no cause ningún problema con su Cuenta Monese o nuestros servicios.

1.5 DEFINICIONES

Hemos definido los términos utilizados en este Acuerdo que se pueden encontrar a continuación en la sección de "Definiciones".

1.6 ALCANCE DE ESTE ACUERDO

Este Acuerdo contempla el uso que haga de su Cuenta Monese, su Tarjeta Monese (si elige tener una) y cualquier servicio relacionado que le proporcionemos.

2. CUENTA PERSONAL DE MONESE

2.1 USO DE SU CUENTA MONESE

No puede usar su Cuenta Monese con fines comerciales. En su lugar, deberá leer y aceptar nuestras Condiciones Comerciales de Monese para configurar una cuenta comercial para su empresa. La Cuenta comercial Monese únicamente está disponible para entidades registradas en UK.

2.2 CÓMO MANTENEMOS SU DINERO PROTEGIDO

Cuando recibimos un pago para su Cuenta Monese, o usted ingresa dinero en ella, nosotros depositamos el valor equivalente de dinero electrónico en su Cuenta Monese. Nunca prestamos su dinero a nadie más.

Esto se llama salvaguardia y ayuda a protegeros a usted y a su dinero. En caso de declararse insolvente, sus fondos están protegidos y son reembolsados de nuestras cuentas delimitadas.

Al tratarse de una cuenta de dinero electrónico, la ley no nos permite pagarle intereses y por tanto el dinero de su Cuenta Monese no está cubierto por el Fondo de Garantía de Depósitos. No existen otros sistemas de compensación para cubrir las pérdidas reclamadas en relación con su Cuenta Monese. Si nos declaramos insolventes, sus fondos están protegidos por la normativa española aplicable sobre servicios de pago y dinero electrónico. Este cubre las obligaciones legales de las instituciones de dinero electrónico y está diseñado para proteger el dinero depositado en cuentas de dinero electrónico como su Cuenta Monese.

2.3 SU CUENTA MONESE

Su Cuenta Monese es una cuenta 'virtual' que mantiene su dinero electrónico. Usamos el término "dinero" para referirnos al dinero electrónico. La divisa de su Cuenta Monese depende del tipo de cuenta que tenga. Por ejemplo, si tiene una Cuenta GBP de Monese, su divisa será la libra esterlina.

2.4 SU TARJETA MONESE

Su Tarjeta Monese física (si elige tener una) será o bien una tarjeta de débito de prepago o bien una tarjeta de débito, dependiendo de la divisa de su Cuenta Monese. No ofrecemos tarjetas de crédito ni tarjetas de compra.

Su Tarjeta Monese la emite PPS EU conforme a la licencia que le concede MasterCard. MasterCard es una marca registrada, y el diseño de los círculos es una marca de MasterCard International Incorporated. Su Tarjeta Monese continúa siendo propiedad de PPS EU.

Su Acuerdo para usar su Tarjeta Monese es con nosotros y usted no tiene derechos con MasterCard o sus asociados. Si tiene algún problema al usar su Tarjeta Monese puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

2.5 ACCESO A CUENTAS Y REALIZACIÓN DE PAGOS MEDIANTE BANCA ABIERTA

PERMISO PARA QUE PROVEEDORES EXTERNOS AUTORIZADOS ACCEDAN A SU CUENTA MONESE

Puede permitir que proveedores de banca abierta y otros proveedores externos accedan a la información de su Cuenta Monese o hagan pagos en su nombre ("Proveedor Externo Autorizado"). Estos proveedores suelen necesitar la autorización de un regulador como el Banco de España u otro regulador nacional. Si está pensando en usar un Proveedor Externo Autorizado, solicite los detalles sobre su autorización (si tienen alguna) y compruebe si están en la lista de proveedores autorizados del regulador (por ejemplo, el [registro online de entidades autorizadas de Banco de España](#)).

Una vez que haya dado su consentimiento a un Proveedor Externo Autorizado para que le preste servicios, tenemos que proporcionarles acceso a determinados aspectos de su Cuenta Monese si lo solicitan. Sólo proporcionaremos acceso al Proveedor Externo Autorizado a las cuentas y operaciones de pago previamente indicadas por usted. Solo podemos bloquearle el acceso en determinadas circunstancias (por ejemplo, sospecha de una utilización del instrumento de pago no autorizada o fraudulenta), y le notificaremos con carácter previo al bloqueo y, de no resultar posible, inmediatamente después del mismo, a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o fuese contraria a cualquier otra disposición normativa.

Si no quiere utilizar los servicios de un Proveedor Externo Autorizado en su Cuenta Monese, no es necesario dar su consentimiento. Si quiere retirar su consentimiento, tendrá que contactar con ellos directamente. Si cree que uno de ellos está actuando sin su consentimiento, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente inmediatamente.

PERMISO PARA ACCEDER (POR PARTE DE MONESE) A SUS OTRAS CUENTAS

Puede acceder a cuentas que tenga con otros proveedores y enviar y recibir pagos desde ellas a través de su App Monese. Monese está autorizada para proporcionar estos servicios.

Cuando utiliza nuestros servicios para ver información sobre una cuenta que tiene con otro proveedor, debe darnos su consentimiento para acceder a esa cuenta. No almacenaremos ninguno de los datos confidenciales que proporcione para dar ese consentimiento.

Una vez que nos haya dado su consentimiento para acceder a la cuenta:

- accederemos por usted a la información de cuenta (como los datos de su cuenta, el historial de transacciones, las características de su cuenta); y
- analizaremos esta información para proporcionarle indicaciones sobre gastos (como sugerirle formas para ahorrar dinero).

Puede retirar su consentimiento en cualquier momento a través de su App Monese. Puede encontrar todos los detalles sobre cómo utilizamos su información para estos servicios y otros fines en nuestra [Política de Privacidad](#).

Cuando utilice nuestros servicios para enviar o recibir un pago desde una cuenta que tenga con otro proveedor, también tendrá que autorizarnos a efectuar ese pago. No almacenaremos ninguno de los datos confidenciales que nos proporcione como parte de la autorización de dicho pago.

2.6 SUS DATOS PERSONALES

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE CÓMO USAMOS SUS DATOS PERSONALES

Es importante que entienda cómo utilizamos sus datos personales para proporcionarle su Cuenta Monese y cualquier servicio asociado bajo su Acuerdo. PPS EU y Monese, Ltd, son lo que se conoce como responsables del tratamiento de sus datos personales. Nuestra [Política de Privacidad](#) proporciona todos los detalles sobre los datos personales que tenemos, cómo los usamos y cómo los mantenemos seguros.

Para realizar un pago, podemos dar sus datos personales a cualquier proveedor de servicios de pago que se utilice para completar su orden de pago. Esto significa que al realizar una orden de pago, usted acepta esta transferencia de sus datos personales. Nos pondremos en contacto con usted si necesitamos más información suya, y puede solicitar a nuestro Servicio de Atención al Cliente información sobre los proveedores de servicios de pago que utilizamos. También podemos transferir sus datos personales fuera del Reino Unido, la UE y/o el EEE para que pueda utilizar su Tarjeta Monese mientras viaja o según lo permita la ley.

Sólo utilizamos sus datos personales para proporcionar nuestros servicios bancarios y para los fines indicados a continuación cuando existe una base legal para hacerlo.

Para cumplir nuestro contrato con usted, utilizaremos sus datos personales para:

- Administrar y proporcionar nuestros servicios bancarios (por ejemplo, depósitos, pagos, domiciliaciones, órdenes permanentes y transferencias internacionales).

Para cumplir con nuestras obligaciones legales utilizaremos sus datos personales para:

- Verificar su identidad cuando solicite una cuenta Monese.
- Comprobar las solicitudes con respecto a ciertas bases de datos de prevención de fraudes y sanciones.
- Aplicar medidas para identificar y prevenir los delitos financieros (por ejemplo, el blanqueo de capitales, el fraude y la financiación del terrorismo).
- Tomar decisiones de préstamo responsables.
- Utilizar la última tecnología para tomar decisiones automatizadas para la verificación de identidades y la identificación de delitos financieros. Si usted es rechazado o afectado negativamente sobre la base de una decisión automatizada o de un perfil automatizado, se le notificará al respecto y tendrá derecho a recurrir.
- Desarrollar y proporcionar una experiencia de alta calidad al usuario a través de la Aplicación Monese.

En nuestro interés legítimo, utilizaremos sus datos personales para:

- Mantenerle informado del estado de los servicios de Monese que utiliza.
- Proporcionar una experiencia de servicio al cliente de clase mundial.
- Realizar una búsqueda de crédito blanda para evaluar su idoneidad para nuestros servicios.
- Comprobar las solicitudes con ciertas bases de datos de prevención de fraude.

- Cuando nosotros y las agencias de prevención de fraude tratemos sus datos personales, lo hacemos sobre la base de que tenemos un interés legítimo en la prevención del fraude y el blanqueo de capitales, con el fin de proteger nuestro negocio y cumplir con las leyes que se nos aplican. Dicho tratamiento también es un requisito contractual de los servicios o la financiación que usted ha solicitado.
- Si nosotros, o una agencia de prevención de fraudes, determinamos que usted representa un riesgo de fraude o de blanqueo de capitales, podemos negarnos a proporcionarle los servicios y la financiación que usted ha solicitado, o podemos dejar de proporcionarle los servicios existentes. Las agencias de prevención de fraudes conservarán un registro de cualquier fraude o riesgo de blanqueo de capitales y puede resultar en que otros se nieguen a proporcionarle servicios, financiación o empleo.
- En el marco de este tratamiento de sus datos personales, las decisiones pueden ser tomadas por medios automatizados. Si usted es rechazado o afectado negativamente sobre la base de una decisión automatizada o un perfil automatizado, se le notificará al respecto y tendrá derecho a recurrir.

Con su consentimiento, utilizaremos sus datos personales para:

- Proporcionarle información sobre los productos y servicios de Monese que creemos que le pueden gustar.
- Invitarle a participar en actividades de investigación de mercado (como grupos de discusión, entrevistas y encuestas).
- Proporcionarle información sobre productos y servicios de terceros que pensamos que le pueden gustar.
- Comercializar nuestros productos.
- Operar nuestro Hub (donde puedes elegir aprovechar una amplia gama de productos y servicios de nuestros socios).
- Realizar una verificación de crédito cuando solicitas uno de nuestros productos de crédito.
- Puedes retirar tu consentimiento para recibir mensajes de marketing en cualquier momento estableciendo tus preferencias en la configuración de la aplicación de Monese, o siguiendo el enlace de exclusión que aparece en los correos electrónicos de marketing.

Puede ejercer sus derechos en protección de datos (acceso, rectificación, supresión, restricción del tratamiento, oposición al tratamiento, portabilidad, retirada del consentimiento y a no estar sujeto a una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado) como se detalla en nuestra [Política de Privacidad](#). También puede presentar una reclamación a través de la Agencia Española de Protección de Datos. Los detalles de cómo hacerlo se encuentran en <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/formNuevaReclamacion/reclamacion.jsf>

2.7 CONFIGURACIÓN DE SU CUENTA MONESE

SOLICITUD Y REGISTRO DE SU CUENTA MONESE

Para solicitar una Cuenta Monese debe tener más de 18 años.

Para usar su Cuenta Monese necesitará descargarse la App Monese en su teléfono móvil.

La información sobre usted que nos facilite al configurar su Cuenta Monese debe ser correcta. También debe informarnos lo antes posible de cualquier cambio en sus datos personales para que nuestros registros se mantengan actualizados.

Podemos comprobar confidencialmente la información que nos proporcione u obtener información sobre usted, nosotros mismos o a través de terceros, de bases de datos seguras.

Al suscribir este Acuerdo nos da su consentimiento, o a un tercero en nuestro nombre, para llevar a cabo estas comprobaciones y obtener cualquier información adicional que podamos necesitar para configurar su Cuenta Monese. Nuestra [Política de Privacidad](#) explica cómo utilizamos sus datos personales para este y otros fines con más detalle. Cuando tengamos la información necesaria podremos decidir si aceptamos o rechazamos su Solicitud para una Cuenta Monese.

Cuando se registre por primera vez, la divisa de su Cuenta Monese dependerá del país en el que viva.

Si descubrimos que la información que tenemos sobre usted no es correcta, podemos suspender su Cuenta Monese hasta que podamos confirmar cuál es la información correcta. Esto es para protegernos a ambos.

2.8 RECIBO Y ACTIVACIÓN DE SU TARJETA MONESE

RECEPCIÓN Y ACTIVACIÓN DE SU TARJETA MONESE FÍSICA

Puede solicitar una Tarjeta Monese física que está vinculada a su Cuenta Monese. Es posible que le pidamos que pague una tarifa por adelantado o que tenga una cantidad mínima de dinero en su Cuenta Monese antes de que pueda solicitarla. Puede encontrar cualquier tarifa que podamos cobrarle por su Tarjeta Monese en nuestra página de tarifas (Anexo 1 del presente Acuerdo).

Enviaremos por correo su Tarjeta Monese al domicilio que nos haya facilitado. Una vez que llegue, tendrá que firmarla y activarla inmediatamente en su App Monese. Si su Tarjeta Monese es interceptada antes de recibirla, usted no será responsable de ningún uso indebido.

Una vez que haya activado su Tarjeta Monese, le facilitaremos un PIN en la App Monese. No debe compartir su PIN con nadie. Mantenga a salvo todos sus datos de seguridad y su Tarjeta Monese. Nosotros no revelaremos este PIN a nadie más.

Puede cambiar su PIN en la mayoría de cajeros automáticos que tienen la función de cambio de PIN. Si decide cambiarlo, no elija uno que pueda adivinarse fácilmente, como un número que:

- pueda asociarse con usted, como su número de teléfono o fecha de nacimiento; o
- sea parte de los datos impresos en la Tarjeta Monese; o
- sea el mismo dígito o una secuencia de dígitos consecutivos; o
- sea igual que otro PIN que esté usando o haya usado en el pasado.

Puede que necesitemos enviarle una Tarjeta Monese física para verificar su dirección y configurar su Cuenta Monese.

ACTIVACIÓN DE SU TARJETA MONESE VIRTUAL

Su Tarjeta Monese virtual no existe físicamente, sino que es una tarjeta online en su App Monese que enlaza con su Cuenta Monese. Puede solicitarla a través de su App Monese y la añadiremos digitalmente a su dispositivo, pero primero tendrá que verificar su dirección a través del proceso de onboarding.

2.9 CÓMO USAR SU TARJETA MONESE

Usted es responsable del uso de su Tarjeta Monese y de cualquier tarifa o cargo relacionado.

Muchos Comerciantes, especialmente los minoristas online, no deducirán el pago de su Tarjeta Monese hasta que los productos se hayan enviado. Para asegurarse de que su Saldo Disponible sea suficiente para cubrir todos sus gastos, debe tener en cuenta cualquier pago pendiente de deducir de su Cuenta Monese cuando realice otras compras.

USO DE SU TARJETA MONESE FÍSICA

Puede utilizar su Tarjeta Monese física en cualquier Comerciante para comprar en el establecimiento, por Internet o por teléfono. También puede utilizarla para sacar dinero de cajeros automáticos dentro del EEE (incluido el Reino Unido a partir del 31 de diciembre de 2020) y en otros

países (puede encontrar todos los detalles en nuestra página de Tarifas (Anexo 1 del presente Acuerdo). Cuando use su Tarjeta Monese para comprar online es posible que le pidan más información y, en algunos casos, que tome alguna medida de seguridad adicional para confirmar su identidad antes de aceptar el pago. Esto garantiza que los pagos que realice online sean seguros y se conoce como “Autenticación Reforzada de Cliente” (Strong Customer Authentication).

Cuando no pueda usar su Tarjeta Monese, lea nuestro apartado “Límites en el uso de su Tarjeta Monese” a continuación en la cláusula 2.12.

A veces podremos aplicarle un cargo por realizar reintegros, puede ver los detalles en nuestra página de Tarifas (Anexo 1 del presente Acuerdo).

Con su Tarjeta Monese puede hacer pagos en una divisa diferente a la de su Cuenta Monese (una **“Transacción en Divisa Extranjera”**), pero esto conlleva una tarifa por cambio de divisa (que puede encontrar en nuestra página de Tarifas (Anexo 1 del presente Acuerdo).

Es importante recordar que los tipos de cambio varían constantemente y pueden cambiar entre el momento en que autoriza el pago y el momento en que se deduce de su Saldo Disponible. Puede comprobar el tipo de cambio aplicado a su pago en su historial de transacciones de su App Monese. Puede comprobar cómo calculamos el tipo de cambio en el apartado “Pagos internacionales desde y hacia su Cuenta Monese” a continuación.

Tendrá que autorizar cada pago que realice en cualquier Comerciante bien:

- pasando su Tarjeta Monese sobre un lector *Contactless*, teniendo en cuenta los límites establecidos por la normativa.
- introduciendo su PIN u otro código de seguridad; o
- firmando un recibo.

USO DE SU TARJETA MONESE VIRTUAL

Puede utilizar su Tarjeta Monese virtual de la misma manera que utiliza la física. Por ejemplo, puede utilizarla para comprar online con el dinero de su Cuenta Monese. La diferencia es que no puede usarla para pagar en terminales de punto de venta a menos que haya vinculado su Tarjeta Monese virtual a Apple Pay o a Google Pay.

2.10 INGRESAR DINERO EN SU CUENTA MONESE

Hay varias maneras de ingresar dinero en su Cuenta Monese, siempre que esté dentro de los Límites de su Cuenta Monese.

El método elegido puede tener una tarifa, que puede encontrar en nuestra página de Tarifas (Anexo 1 del presente Acuerdo).

Puede ingresar dinero en su Cuenta Monese de las siguientes maneras (también llamados “Métodos de Ingreso”):

- recargando con una tarjeta de débito que tenga registrada con nosotros. Este método significa que puede recargar instantáneamente su Cuenta Monese y también configurar recargas automáticas;
- cargando dinero en su Cuenta Monese desde tarjetas registradas a su nombre que sean compatibles con Apple Pay o Google Pay donde estén disponibles;
- los métodos de transferencia bancaria local o internacional que se muestran en su App Monese. Cuando ingrese dinero mediante transferencia bancaria, debe usar los Detalles de su Cuenta Monese como se muestran en su App Monese. Cuando recibamos el dinero, ingresaremos el valor equivalente de dinero electrónico en su Cuenta Monese.

Para transferencias bancarias internacionales, necesitará los detalles de la Cuenta de Depósito Internacional Monese (vea "Pagos internacionales desde y hacia su Cuenta Monese" a continuación para obtener más información);

- ingresando dinero en efectivo. Los métodos que puede utilizar para ingresar dinero en efectivo dependen de la divisa de su Cuenta Monese y del país en el que viva, tiene los detalles completos en nuestra página Límites de la Cuenta Monese (Anexo 2 del presente Acuerdo);
- solicitando dinero a otros usuarios de Monese cercanos a usted cuando ambos están usando la App Monese;
- solicitando dinero a un contacto de la agenda de su dispositivo: tendrá que permitirnos el acceso a su agenda antes de poder usar este método.

Para ingresar dinero en su Cuenta Monese, tendrá que seguir las instrucciones en su App Monese. No nos hacemos responsables de ningún dinero hasta que lo hayamos recibido.

La lista de Métodos de Ingreso anterior no es una lista definitiva y completa, y podemos cambiar o interrumpir cualquiera de estos métodos en cualquier momento sin informarle. Consulte su App Monese para ver las formas en que puede ingresar dinero en su Cuenta Monese.

En ocasiones, algunos de los Métodos de Ingreso que le ofrecemos dependen de servicios de terceros. Es posible que deba aceptar los términos y condiciones de dichos terceros antes de poder utilizarlos.

2.11 SITUACIONES EN LAS QUE PODRÍAMOS NO INGRESAR DINERO EN SU CUENTA MONESE

Podríamos no ingresar dinero en su Cuenta Monese si:

- su Cuenta Monese ha alcanzado el Saldo Máximo de la Cuenta Monese o los Límites de la Cuenta Monese;
- su Cuenta Monese está inactiva o bloqueada;
- el remitente del dinero no ha proporcionado los Detalles correctos/válidos de su Cuenta Monese;
- sospechamos actividad fraudulenta en su Cuenta Monese; o
- las Leyes Aplicables lo prohíben.

Si se da alguna de las situaciones anteriores, podemos devolver el dinero al remitente sin notificárselo.

2.12 LÍMITES EN EL USO DE SU CUENTA MONESE Y TARJETA MONESE

LÍMITES EN EL USO DE SU TARJETA MONESE

No puede usar su Tarjeta Monese en todas las situaciones. Si un Comerciante no puede confirmar online que tiene suficiente Saldo Disponible para realizar un pago, no podrá pagar con su Tarjeta Monese. Este puede ser el caso para pagos en trenes, barcos y algunas compras en vuelos. Si una transacción offline se realiza por cualquier razón, usted será responsable de reembolsarnos la cantidad que supere su Saldo Disponible.

No puede utilizar su Tarjeta Monese para ninguna de estas finalidades:

- como forma de identificación;

- para ningún fin ilegal o de forma ilegal; o
- para apuestas, cualquier entretenimiento para adultos, transacciones de cuasi monetarias (que incluyen, entre otras, compra de cheques viajero, billetes de lotería, fichas de casino, órdenes de pago, depósitos y giros postales) o transacciones relacionadas con el sector de la criptomoneda.

Si sospechamos que la forma en la que usa su Tarjeta Monese no se ajusta a las condiciones de su Acuerdo, podemos bloquear su Tarjeta Monese y pedirle que la entregue en cualquier momento.

LÍMITES EN EL USO DE SU CUENTA MONESE

No puede utilizar su Tarjeta Monese para ninguna de estas finalidades:

- para ningún fin ilegal o de forma ilegal;
- par apuestas ilegales;
- transacciones relacionadas con el sector de las criptomonedas.

Si sospechamos que la forma en la que usa su Cuenta Monese no se ajusta a las condiciones de su Acuerdo, podemos cerrar su Cuenta Monese en cualquier momento. Para más información sobre cómo y cuándo podemos cerrar su Cuenta Monese puede leer la sección "**Suspensión o cierre de su Cuenta Monese**".

2.13 FECHA DE CADUCIDAD DE SU TARJETA MONESE

DÓNDE ENCONTRAR LA FECHA DE CADUCIDAD Y QUÉ SIGNIFICA

La fecha de caducidad de su Tarjeta Monese está impresa en la propia tarjeta. No podrá usar su Tarjeta Monese una vez que haya caducado. Puede solicitaros una tarjeta Monese de reemplazo y comprobar cualquier tarifa aplicable en nuestra página de Tarifas (Anexo 1 del presente Acuerdo).

2.14 LÍMITES DE SU CUENTA MONESE

Según la divisa de su Cuenta Monese y del país en el que vivas, se aplican diferentes Límites de la Cuenta Monese. Puede encontrar más información en nuestra página Límites de la Cuenta Monese (Anexo 2 del presente Acuerdo). Podemos modificar estos límites estableciéndolos más altos o más bajos. Por ejemplo, podríamos tener que bajar los límites para cumplir con las Leyes Aplicables o reducir el riesgo de delitos financieros. Si cambiáramos los Límites de la Cuenta Monese, le notificaríamos (cuando pudiéramos) los límites revisados para su Cuenta Monese.

2.15 REALIZAR PAGOS DESDE SU CUENTA MONESE A OTRA CUENTA BANCARIA

Para realizar un pago desde su Cuenta Monese a otra cuenta bancaria, debe configurar un nuevo beneficiario en su Cuenta Monese añadiendo sus datos. Por ejemplo, si está realizando un pago en euros, ingrese el código y el número de la cuenta en euros de la persona a la que está enviando dinero. Para pagos fuera del Reino Unido, añada los códigos IBAN y BIC/SWIFT. A estos datos se les suele llamar "**Identificador Único**". Es posible que necesitemos pedirle otra información también.

A continuación, tendrá que seguir algunos pasos de autorización de seguridad en su App Monese. Una vez hecho esto, puede pagar al beneficiario autorizado desde su App Monese.

Al configurar un beneficiario o realizar un pago, asegúrese de añadir los datos correctos de la persona a la que desea pagar. Si no son correctos, su pago podría retrasarse o podría perder su dinero si se envía a la cuenta equivocada.

Siempre que procesemos su pago de acuerdo con el Identificador Único que nos proporcione, no seremos responsables si ese pago se envía a la cuenta equivocada o no se envía porque el Identificador Único proporcionado no es correcto. Así, no será posible revocar una orden de pago después de ser recibida por Monese. No obstante, haremos todo lo posible por recuperar los fondos de la operación de pago y podremos cobrar los gastos ocasionados por la recuperación de los fondos

Es su responsabilidad comprobar que tiene suficiente dinero (**Saldo Disponible**) antes de enviar cualquier pago desde su Cuenta Monese. Rechazaremos su pago si no hay suficiente en su cuenta. La cantidad mínima que puede ser transferida de su cuenta Monese a otra cuenta bancaria o a una cuenta Monese es de 1,01 libras esterlinas/ 1,01 euros o 5 lei (dependiendo de la moneda de su cuenta).

Si actualiza su número de móvil a través de su App Monese o de nuestro Servicio de Atención al Cliente, no podrá configurar un nuevo beneficiario hasta pasadas 24 horas.

Si el banco del beneficiario rechaza un pago, reembolsaremos automáticamente el dinero a su Cuenta Monese en cuanto lo recibamos del banco del beneficiario.

2.16 PAGAR A AMIGOS CERCANOS

Puede pagar a otros usuarios cercanos pidiéndoles a sus amigos que se dirijan a la pantalla correspondiente de la App Monese para hacerse reconocibles.

2.17 AUTORIZACIÓN DE PAGO

¿CUÁNDO ESTÁ UN PAGO AUTORIZADO?

Puede autorizarnos a realizar un pago desde su Cuenta Monese a través de la App Monese configurando los pagos y dándonos instrucciones, incluido Domiciliaciones, o a través de un tercero como un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos. Consideraremos un pago autorizado por usted si:

- autorizó la transacción a través de su App Monese usando el código de acceso o las credenciales correspondientes de la aplicación, y el beneficiario ha sido aprobado utilizando el código de verificación que le enviamos en el SMS de aprobación del beneficiario;
- un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos ha realizado un pago desde su Cuenta Monese; o
- ha configurado o aceptado cualquier pago por Domiciliación en su Cuenta Monese.

Consideraremos un pago autorizado por usted, a menos que:

- nos diga que el dinero fue robado de su cuenta; o
- crea que no hemos seguido sus instrucciones correctamente.

Una vez que autorice un pago, no podrá detenerlo. Consulte "Cancelación de Domiciliaciones" para más información en cómo cancelar cualquier Domiciliación configurada. Podemos no procesar un pago si lo consideramos ilegal o fraudulento.

2.18 CÓMO NOTIFICARNOS PAGOS NO AUTORIZADOS O INCORRECTOS

Si cree que hay un pago de su Cuenta Monese que no ha autorizado o que no se ha realizado correctamente, debe comunicárnoslo lo antes posible, pero en cualquier caso dentro de los 13 meses siguientes a la fecha del pago correspondiente. Puede hacerlo contactando con nuestro Servicio de Atención al Cliente por teléfono o a través de nuestro chat de la Aplicación.

2.19 REEMBOLSO DE PAGOS NO AUTORIZADOS

Si no podemos demostrar que el pago fue autorizado por usted, nosotros:

- le reembolsaremos el importe de la transacción no autorizada; y
- reembolsaremos cualquier tarifa/cargo para que su Cuenta Monese esté en el mismo estado en el que se encontraba inmediatamente antes de realizarse el pago no autorizado.

Lo haremos lo antes posible, y a más tardar al final del siguiente Día Hábil después de notificarnos el pago no autorizado, excepto en el caso de que usted sea responsable del pago no autorizado.

Usted será plenamente responsable de todas las pérdidas relacionadas con un pago no autorizado si ha actuado fraudulentamente con respecto a dicho pago. Por favor, lea la sección "Sus responsabilidades" detenidamente para entender bajo qué circunstancias usted puede ser responsable de un pago no autorizado realizado desde su Cuenta Monese.

Si posteriormente investigamos las circunstancias que dieron lugar al reembolso y descubrimos que no tenía derecho a él, trataremos el reembolso como un error y podremos volver a aplicar el pago, incluidos los cargos/tarifas, a su Cuenta Monese. Si revertimos un reembolso de esta manera, se lo notificaremos con la suficiente antelación.

2.20 REEMBOLSO DE PAGOS INCORRECTOS

Es nuestra responsabilidad realizar los pagos en su Cuenta Monese correctamente. Si nos dice que un pago no se ha realizado correctamente, reembolsaremos inmediatamente el importe del pago incorrecto a su Cuenta Monese (incluido cualquier cargo/tarifa) y devolveremos su Cuenta Monese al estado en que se encontraba inmediatamente antes de que tuviera lugar el pago incorrecto. Sin embargo, esto no será de aplicación si:

- no nos informa sobre el pago incorrecto lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 13 meses posteriores a la fecha en que se realizó el pago;
- cualquier parte del Identificador Único en los datos de pago que nos facilitó era incorrecto. Si el pago se ha perdido, tomaremos todas las medidas razonablemente necesarias para recuperar su dinero, pero es posible que le cobremos una tarifa para cubrir nuestros costes al hacerlo: le informaremos del coste antes de comenzar la recuperación. Si no podemos recuperar el dinero, puede solicitarnos por escrito la información relevante que tenemos sobre el pago para ayudarle a reclamar legalmente el dinero. Le facilitaremos esta información, excepto cuando la ley lo prohíba;
- podemos demostrar que el otro banco recibió correctamente el pago (en cuyo caso será usted el responsable del pago); o
- si el pago incorrecto fue el resultado de hechos imprevisibles fuera de nuestro control que fueron inevitables en ese momento, o porque tuvimos que cumplir con las Leyes Aplicables.

Si el dinero se ingresa en su Cuenta Monese por error, podemos retirarlo de su Cuenta Monese y/o retenerlo para que no se pueda gastar. No necesitamos informarle antes de que hagamos cualquiera de las dos cosas. En este caso, tendremos que facilitar al banco o institución que envió el dinero datos suficientes sobre usted y el pago incorrecto para ayudarles a recuperar el dinero.

Si tiene una Cuenta GBP de Monese y se comete un error con una Domiciliación, tiene derecho al reembolso por parte del beneficiario (la persona que recibe la Domiciliación) o por nuestra parte conforme al Sistema de Garantía de Domiciliación Bancaria de Reino Unido. Si tiene una cuenta EUR de Monese, tiene derecho al reembolso por parte del beneficiario o por nuestra parte, durante un plazo de ocho semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta, de acuerdo con la normativa de pagos en España.

Independientemente de la responsabilidad, si nos solicita información sobre la ejecución de un pago, tomaremos medidas inmediatas para rastrear el pago e informarle del resultado, de forma gratuita.

2.21 PREAUTORIZACIÓN

CUANDO NO SE CONOCE DE ANTEMANO LA CANTIDAD A PAGAR

Para determinados pagos, un Comerciante puede necesitar que su Saldo Disponible sea más alto que el valor de los bienes o servicios que está comprando, porque puede que necesite acceder a más dinero del que usted previó gastar inicialmente. En ese caso, pueden pedirnos bloquear fondos de su Cuenta Monese. Este puede ser el caso de:

- hoteles, coches de alquiler, y
- minoristas de internet (al registrarse o en la etapa de pago, pueden enviarnos una solicitud de autorización de pago para comprobar que tiene suficiente dinero disponible en su cuenta. Esto afectará temporalmente a su Saldo Disponible).

No bloquearemos dinero en su Cuenta Monese a menos que nos haya autorizado a bloquear esa cantidad exacta. Liberaremos cualquier fondo bloqueado sin demoras indebidas una vez que tengamos conocimiento del importe real del pago a realizar, e inmediatamente después de recibir la órdenes de pago. Solo se le cobrará el valor real y final del pago que realice.

2.22 SUS DERECHOS DE REEMBOLSO POR PAGOS CON TARJETA MONESE INICIADOS POR O A TRAVÉS DE OTRA PERSONA

Cuando esté de acuerdo en que otras personas puedan retirar un pago de su Cuenta Monese (por ejemplo, si ha proporcionado los datos de su Tarjeta Monese a un Comerciante para alquilar un coche o reservar una habitación de hotel), puede pedirnos el reembolso si:

- la autorización dada no especificaba la cantidad exacta a pagar;
- la cantidad cargada en su Cuenta Monese fue superior a lo que razonablemente podría haber esperado pagar, según las circunstancias, incluidos sus patrones de gasto anteriores (no incluye cuando esto se debe a una variación en el tipo de cambio);
- la persona a la que pagó está en el EEE, de acuerdo con la Zona Única de Pagos en Euros;
- no dio su consentimiento directo al pago directamente con nosotros;
- nosotros o la persona a la que pagó no le informamos del pago durante las cuatro semanas antes de que se hiciera; y
- nos solicita el reembolso dentro de las ocho semanas posteriores al pago de su Cuenta Monese.

Para comprobar si tiene derecho a un reembolso, podemos pedirle que nos envíe información sobre los tres primeros puntos anteriores. Usted deberá probar que tales condiciones de cumple.

Si nos solicita un reembolso, podemos:

- reembolsar el pago en su totalidad; o
- decirle las razones por las que rechazamos el reembolso, junto con los organismos a los que puede referir el asunto de no aceptar las razones dadas,

dentro de los 10 Días Hábiles posteriores a la fecha en que recibimos su solicitud. Si le pedimos más información, el plazo de 10 Días Hábiles se contará a partir de la fecha en que recibamos de usted la información correspondiente y de forma completa.

Nada de lo anterior limita sus derechos según el Sistema de Garantía de Domiciliación Bancaria (solo Cuenta GBP de Monese y Tarjeta GBP de Monese) y la Protección al Cliente de Domiciliaciones SEPA (solo Cuentas y Tarjetas EUR de Monese). Puede encontrar más información sobre Domiciliaciones en la sección **“Domiciliaciones”**.

Si solicita un reembolso a un Comerciante por una compra que realizó con su Tarjeta Monese, añadiremos el dinero al Saldo Disponible de su Cuenta Monese cuando recibamos el reembolso del Comerciante.

2.23 SUS DOMICILIACIONES

CONFIGURACIÓN DE DOMICILIACIONES DESDE SU CUENTA MONESE

Puede configurar una Domiciliación desde su Cuenta Monese autorizando a la organización a la que paga para cobrar los pagos de Domiciliación de su Cuenta Monese.

Las Domiciliaciones normalmente se cargan en su Cuenta Monese al comienzo del Día Hábil en el que vencen.

Es su responsabilidad comprobar que tiene suficiente Saldo Disponible antes de que venza cualquier pago. Si su Cuenta Monese no tiene suficiente Saldo Disponible, cualquier pago de Domiciliación será rechazado.

2.24 CANCELACIÓN DE DOMICILIACIONES

Puede cancelar una Domiciliación de su Cuenta Monese en cualquier momento hasta hasta cinco días hábiles tras la fecha de liquidación. La cancelación será efectiva para todas las Domiciliaciones futuras de ese beneficiario.

Tendrá que informar de la cancelación a la organización que cobra la Domiciliación. Si usted no les informara, nosotros no seríamos responsables y ellos no tendrían nada que reclamarnos.

2.25 PAGOS INTERNACIONALES A SU CUENTA MONESE

Puede recibir pagos internacionales en su Cuenta Monese utilizando los datos de la Cuenta de Depósito Internacional Monese que se muestran en su App Monese. Por favor, tenga en cuenta que este servicio no lo proporciona ni gestiona PPS EU.

Si tiene una Cuenta Monese en la misma divisa que el pago internacional que está recibiendo, reembolsaremos el dinero en esa cuenta. De lo contrario, convertiremos el pago internacional a la divisa de su Cuenta Monese Principal. Para la conversión del pago en la divisa pertinente utilizaremos a un tercero y nos encargaremos de que el pago se acredite en su Cuenta Monese.

No cobramos una tarifa por recibir pagos internacionales. Algunos bancos emisores o bancos intermediarios (bancos que ayudan a transferir el dinero entre otros bancos) cobrarán comisiones por enviar pagos internacionales a la Cuenta de Depósito Internacional Monese. Si esto sucede, deduciremos estas comisiones del pago recibido antes de ingresar el dinero en su Cuenta Monese.

2.26 PAGOS INTERNACIONALES DESDE SU CUENTA MONESE

Puede utilizar su Cuenta Monese para realizar pagos internacionales salientes en divisas distintas a la divisa de su Cuenta Monese. Por favor, tenga en cuenta que este servicio no lo proporciona ni gestiona PPS EU. Para completar el pago, transferiremos a un tercero el dinero y los datos pertinentes de su orden de pago.

El día que recibamos su orden de pago, la convertiremos a la divisa que haya elegido en la App Monese utilizando el último tipo de cambio que el tercero que utilizamos para cambiar divisas y/o transferir el dinero nos facilite. Podrá ver este tipo de cambio y cualquier tarifa adicional en su App Monese antes de autorizar la transacción.

Para obtener más información sobre las divisas que admitimos para pagos internacionales, el tipo de cambio para pagos salientes en la App Monese y las tarifas aplicables, compruebe nuestra página de Tarifas (Anexo 2 del presente Acuerdo).

2.27 USO DE SU TARJETA MONESE PARA PAGOS INTERNACIONALES

La información sobre el tipo de cambio y las tarifas aplicables a los pagos internacionales de su Tarjeta Monese se puede encontrar en nuestra página de Tasas (Anexo 2 del presente Acuerdo). Utilizamos el tipo de cambio general de Mastercard y se lo enviamos sin realizar ajustes. Puede comprobar el tipo de cambio y la información sobre las monedas admitidas utilizando la Calculadora de Conversión de Moneda de Mastercard (<https://www.mastercard.us/en-us/personal/get-support/convert-currency.html>).

2.28 PLAZO DE LOS PAGOS

¿CUÁNTO TIEMPO SE TARDA EN HACER UN PAGO?

Entendemos que cuando hace un pago, necesita saber que la persona a la que se lo envía lo recibirá a tiempo. Cuándo recibirá el dinero su banco depende de:

- a qué hora nos solicite que realicemos el pago, es decir, cuándo recibimos su orden de pago; y
- la divisa en la que desea hacerlo.

La orden de pago se efectúa cuando la recibimos de usted, excepto si sucede al final de un día hábil, en cuyo caso la consideramos recibida en el siguiente día hábil.

Siempre le informaremos del tiempo máximo que nos llevará el pago y la cantidad a pagar por cargos, incluido un desglose, si nos lo pide.

La siguiente tabla explica cuándo realizamos pagos:

Tipo de Pago	Plazo
Pago saliente de £ a € o viceversa	Si la orden de pago es antes de las 14:00 h de un día hábil, realizamos el pago al final del siguiente día hábil
Otros pagos salientes, p.ej. £ a otra divisa EEE	Si la orden de pago es antes de las 14:00 h de un día hábil, realizamos el pago al final del cuarto día hábil
Pagos salientes dentro de RU	Desde 2 horas hasta tres días hábiles, según el banco del receptor y el tipo de pago realizado.
Pagos salientes dentro de la UE	Normalmente dentro de dos días hábiles

Pagos salientes fuera de la UE/RU	Normalmente entre tres y cinco días hábiles pero puede llevar más según el país al que lo envía
Pago entrante (dinero recibido)	Ingresaremos el dinero en su Cuenta Monese el mismo día hábil que lo recibamos

A los efectos de esta sección 2.28, por "día hábil" se entiende cualquier día en que estemos abiertos al público según se requiera para la ejecución de una operación de pago.

2.29 ¿CUÁNDO DENEGAREMOS O RETRASAREMOS UN PAGO DE SU CUENTA MONESE?

Podemos negarnos a procesar un pago (sin notificación previa) si:

- no tiene Saldo Disponible suficiente en su Cuenta Monese para cubrir el pago; o
- su Cuenta Monese está suspendida o cerrada; o
- su Cuenta Monese ha alcanzado sus Límites de la Cuenta Monese; o
- tenemos que hacerlo para cumplir las normas del sistema de pagos; o
- sospechamos de actividad fraudulenta en su Cuenta Monese, o el pago es ilegal o fraudulento; o
- sospechamos de acceso no autorizado a su Cuenta Monese; o
- se nos impide hacer el pago por requisitos legales o reglamentarios o tenemos que hacer más comprobaciones; o
- creemos que procesar su orden de pago infringiría este Acuerdo o que no contiene toda la información relevante que necesitamos para realizar el pago correctamente y usted no nos ha proporcionado la información necesaria requerida; o
- se emite una orden de quiebra contra usted o ha llegado a un acuerdo voluntario individual con sus acreedores (o el equivalente local de una orden de quiebra o un acuerdo voluntario individual); o
- un tercero nos impide hacer el pago, por ejemplo si MasterCard no permite un reintegro de efectivo con su Tarjeta Monese; o
- nos debe dinero, o tenemos la intención de ejercer nuestro derecho de compensación.

En el caso de que seamos responsables de la no ejecución o ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago devolveremos, sin demora injustificada, la cantidad correspondiente a la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y, en su caso, restableceremos el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa. Previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine con arreglo al presente apartado, trataremos inmediatamente de rastrear la operación de pago y te notificaremos los resultados. No se cobrará por ello ningún gasto.

No obstante, no seremos responsables en el caso de circunstancias excepcionales e imprevisibles fuera de nuestro control, cuyas consecuencias hubieran sido inevitables a pesar de todos los esfuerzos en sentido contrario

2.30 ¿QUÉ PASA SI NOS NEGAMOS A HACER UN PAGO?

Si denegamos un pago, se lo notificaremos por correo electrónico, SMS, o su App Monese. A menos que la ley nos lo impida, le informaremos de las razones de la negativa tan pronto como podamos y no más tarde del final del Día Hábil siguiente desde la recepción de su orden de pago. Puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente y, si es posible, le diremos lo que puede hacer para corregir cualquier error en su orden de pago.

No somos responsables de las pérdidas que sufra como resultado de que deneguemos o retrasemos un pago, ni de informar a su beneficiario previsto sobre la situación.

En caso de fraude, sospecha de fraude o amenaza de seguridad a su Tarjeta Monese o Cuenta Monese, contactaremos con usted por correo postal / teléfono / correo electrónico / SMS u otra forma segura. Podemos pedirle que verifique su identidad por motivos de seguridad.

Si, por cualquier razón, un pago excede del Saldo Disponible en su Cuenta Monese, tendrá que devolvernos la cantidad por la cual la Cantidad Deducible Total supere su Saldo Disponible tan pronto como se lo notifiquemos. Si no devuelve esta cantidad cuando se lo pidamos, nos reservamos el derecho de tomar todas las medidas necesarias, incluidas acciones legales y/o el cierre de su Cuenta Monese, para recuperar el dinero debido.

2.31 COMPROBANTE DE SALDO DE SU CUENTA MONESE

CÓMO COMPROBAR EL SALDO DE SU CUENTA MONESE

Puede consultar su Saldo Disponible y el historial de transacciones de su Cuenta Monese a través de su App Monese.

Cada pago tendrá una referencia de transacción única.

Los estados de su Cuenta Monese están disponibles en todo momento en su App Monese de forma gratuita. Como parte del proceso de registro de su Cuenta Monese, solicitaremos su consentimiento para que le proporcionemos de esta manera la información de los estados de su Cuenta Monese.

2.32 ¿QUÉ PASA SI SU TARJETA SE PIERDE / SE LA ROBAN / RESULTA DAÑADA O LE ROBAN DE SU CUENTA?

CÓMO NOTIFICARLO

Cuando tenga conocimiento de la pérdida, robo, apropiación indebida de su Tarjeta Monese o Cuenta Monese o de su utilización no autorizada, debe informarnos sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello, bien a través de su App Monese o contactando con nuestro Servicio de Atención al Cliente. De esta manera podremos bloquear su Tarjeta Monese y/o suspender su Cuenta Monese. Este párrafo debe leerse junto con el apartado "Sus responsabilidades" que se encuentra a continuación, que explica cuáles son sus responsabilidades en caso de pérdida o robo de su Tarjeta Monese. Desbloquearemos su Tarjeta Monese o la sustituiremos por otra nueva una vez que hayan dejado de existir los motivos para bloquear su utilización. El desbloqueo de la Tarjeta Monese o su sustitución por una nueva se realizará sin coste alguno.

TARJETA MONESE DE REEMPLAZO

Puede solicitar una Tarjeta Monese de reemplazo para su Cuenta Monese a través de su App Monese. Si reemplazamos su Tarjeta Monese, se la enviaremos a su domicilio como aparece en su App Monese.

Podemos negarnos a emitir una nueva Tarjeta Monese si no tiene suficiente dinero en su Cuenta Monese para pagarnos la tarifa correspondiente por emitir o entregar la tarjeta.

2.33 ¿QUÉ TARIFA TIENE QUE PAGAR?

Cualquier tarifa que podamos cobrarle está establecida en nuestra página de Tarifas (Anexo 1 del presente Acuerdo).

Podemos cobrarle una cuota de suscripción mensual o anual dependiendo del Plan de Cuenta Monese que elija.

2.34 SUSCRIPCIÓN MENSUAL

Debe pagar cualquier cuota mensual un mes antes del periodo correspondiente. Un periodo de cuota mensual es de 30 días naturales consecutivos, basado en un año natural de 360 días. Por ejemplo, si paga una cuota mensual el 2 de febrero, le cobraremos su próxima cuota mensual el mismo día de cada mes, por ejemplo el 2 de marzo, el 2 de abril, etc. Si su próxima fecha de pago está programada para una fecha que no se produce en un mes determinado (por ejemplo el 30 de febrero), le cobraremos el último día de ese mes en su lugar.

Cobraremos los impuestos o tarifas adeudados del Saldo Disponible en su Cuenta Monese. Si no tiene Saldo Disponible, o los impuestos o tarifas adeudadas superan su Saldo Disponible, las cobraremos del Saldo Disponible de cualquier otra Cuenta Monese que tenga abierta con nosotros. Si su Saldo Disponible en la otra Cuenta Monese es en una divisa diferente a la de los impuestos o cargos pendientes, convertiremos el dinero de esa cuenta al tipo de cambio establecido por el tercero que usamos para los pagos internacionales.

Si, por alguna razón, no tiene suficiente Saldo Disponible para cubrir la cuota mensual, cobraremos la siguiente cuota mensual la próxima vez que deposite dinero y no le cobraremos cuota por el periodo de cuota mensual en el que su Saldo Disponible fue insuficiente.

Si no hay suficiente Saldo Disponible en alguna de sus Cuentas Monese, nos reservamos el derecho de tomar todas las medidas necesarias, incluidas acciones legales, para recuperar cualquier dinero pendiente.

2.35 ACTUALIZAR SU PLAN DE CUENTA MONESE A UN PLAN DE CUOTA MENSUAL

Puede actualizar su Plan de Cuenta Monese en cualquier momento en su App Monese. Para actualizarlo, debe tener suficiente Saldo Disponible correspondiente, al menos, a un pago de cuota mensual. Si no lo tiene, todavía podemos actualizarlo y crear un pago de cuota mensual pendiente, que será pagadero cuando tenga suficiente dinero en su Cuenta Monese.

Si ya está pagando una cuota mensual por su Plan de Cuenta Monese cuando decida actualizarlo, calcularemos la cantidad de cuota restante proporcionalmente al número de días que queden hasta el final del periodo mensual de su Plan de Cuenta Monese actual. Entonces deduciremos esta cantidad de la primera cuota mensual de su nuevo Plan de Cuenta Monese después de la actualización.

2.36 REDUCIR SU PLAN DE CUENTA MONESE DESDE UN PLAN DE CUOTA MENSUAL

Si está pagando una cuota mensual por su Plan de Cuenta Monese, puede reducir su Cuenta Monese después de haber pagado al menos la primera cuota mensual. Después de eso, puede reducirla en cualquier momento y el cambio se hará efectivo al final del periodo de cuota mensual.

2.37 SUSCRIPCIÓN ANUAL

Nuestras suscripciones anuales le dan la opción de pagar el Plan Clásico o el Plan Premium de forma anual. Al pagar una cuota anual por adelantado, recibirá todos los beneficios del Plan Clásico o del Plan Premium con descuento. Si decide que ya no quiere su Plan Clásico o Plan Premium anual, tiene derecho al reembolso completo de la cuota anual siempre y cuando cancele dentro de su periodo de reflexión de 14 días. Su periodo de reflexión comienza el día después de elegir su Plan de suscripción anual. Puede cancelar su Plan de suscripción anual en cualquier momento contactando con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

2.38 CERRAR O SUSPENDER SU CUENTA MONESE

¿CÓMO PUEDE CERRAR SU CUENTA MONESE?

Puede cerrar su Cuenta Monese en cualquier momento siguiendo el proceso desde App. Si desea cerrar una Cuenta Compartida de Monese, debe leer también el apartado "**Cuentas Compartidas de Monese**".

Dependiendo de los Límites de la Cuenta Monese, puede retirar cualquier Saldo Disponible de su Cuenta Monese transfiriéndolo a una cuenta bancaria en la misma divisa (a esto lo llamamos rescate). Si desea que le enviemos el dinero en una divisa distinta a la de su Cuenta Monese, la convertiremos utilizando el tipo de cambio aplicable en ese momento, y deduciremos la tarifa habitual, antes de enviarle el dinero.

Una vez que haya rescatado su Saldo Disponible y su Cuenta Monese esté cerrada, daremos por terminado el Acuerdo. Esto será así excepto si le queda alguna tarifa por pagarnos relativa a su Cuenta Monese, en cuyo caso mantendremos abierta su Cuenta Monese y le seguiremos aplicando el Acuerdo hasta que nos haya pagado las tarifas pendientes.

Si ha incurrido en cualquier otro gasto, todavía tendrá que pagarlo. Si descubrimos que en su Cuenta Monese hay algún reintegro, tarifas o cargos después de recibir su petición de rescate, nos reservamos el derecho de tomar todas las medidas necesarias, incluidas acciones legales, para recuperar el dinero que se nos deba.

Una vez que hayamos cerrado su Cuenta Monese, se detendrán todas las Domiciliaciones futuras u otros pagos recurrentes configurados en su Cuenta Monese.

2.39 CÓMO ACCEDER A SU DINERO DESPUÉS DE CERRAR SU CUENTA MONESE

Durante seis años a partir de la fecha de finalización de este Acuerdo, podrá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente y pedirles que le envíen el dinero que todavía mantengamos. Podemos cobrarle una tarifa de rescate por este servicio. Puede encontrar cualquier tarifa que podamos cobrarle en nuestra página de Tarifas (Anexo 1 del presente Acuerdo).

Una vez que hayamos cerrado su Cuenta Monese, solo podrá retirar su dinero en la divisa del país en el que viva / la divisa de su Cuenta cerrada.

2.40 CÓMO CANCELAR SU TARJETA MONESE

Puede bloquear o desbloquear temporalmente la Tarjeta Monese en su App Monese. Alternativamente, puede denunciar la pérdida o el robo de su Tarjeta Monese en su App Monese, lo que activará nuestro proceso de reemplazo de tarjeta. También puede vincular una nueva tarjeta a su Cuenta Monese a través de la App Monese, lo que bloqueará permanentemente su Tarjeta Monese existente.

2.41 SUSPENSIÓN O CIERRE DE SU CUENTA MONESE

Podemos suspender (cerrar temporalmente) o cerrar su Cuenta Monese inmediatamente en cualquier momento si:

- no nos ha dado (o a alguien que actúe en nuestro nombre) alguna información, o tenemos razones fundadas para creer que alguna de las informaciones que nos ha dado es incorrecta o falsa; o
- sospechamos un uso no autorizado o fraudulento de su Cuenta Monese, Tarjeta Monese o cualquier información de seguridad relacionada; o
- necesitamos prevenir un presunto uso no autorizado o fraudulento en su Cuenta Monese, Tarjeta Monese o cualquier información de seguridad relacionada; o
- ha alcanzado su Límites de la Cuenta Monese; o

- ha incumplido su Acuerdo con nosotros; o
- muestra un comportamiento violento o agresivo hacia nuestro personal (ya sea verbal o por escrito) o hace demandas irrazonables a nuestro personal (ya sean verbales o por escrito); o
- creemos que es necesario por razones de seguridad; o
- nos lo exige cualquier ley, reglamento u orden judicial; o
- le hemos pedido que nos devuelva el dinero y no lo ha hecho en un periodo de tiempo razonable; o
- tenemos razones fundadas para creer que su uso de la App Monese nos perjudica a nosotros, o a nuestro software, sistemas o hardware; o
- tenemos razones fundadas para creer que el hecho de que siga utilizando su Cuenta Monese puede perjudicar nuestra reputación o nuestro fondo de comercio; o
- tenemos razones fundadas para creer que ha utilizado o tiene la intención de utilizar su Cuenta Monese o su Tarjeta Monese de manera negligente, o con fines fraudulentos u otros fines ilícitos; o
- no podemos procesar ninguna transacción por acciones de terceros.

Le informaremos antes o inmediatamente después de que suspendamos o cerremos su Cuenta Monese y le diremos por qué lo hemos hecho, a menos que no podamos o la ley nos lo impida. También podemos avisar a cualquier persona que esté involucrada en la transacción por la que se ha suspendido Su Cuenta Monese.

Si cerramos su Cuenta Monese, le devolveremos cualquier Saldo Disponible dentro de un periodo de tiempo razonable transfiriéndolo a una cuenta bancaria en la misma divisa, en la medida en que sea legal y/o practicable para nosotros hacerlo. Si desea que le enviemos el dinero en una divisa distinta a la de su Cuenta Monese, la convertiremos utilizando el tipo de cambio aplicable en ese momento, y descontaremos la tarifa habitual, antes de enviarle el dinero.

Si cerramos su Cuenta Monese, aún tendrá que pagar los cargos/tarifas en los que haya incurrido antes del cierre. Si descubrimos que en su Cuenta Monese hay algún reintegro, tarifas o cargos mientras estamos en el proceso de cerrarla, tendrá que reembolsarnos inmediatamente. Si no lo hace, nos reservamos el derecho de tomar todas las medidas necesarias, incluidas acciones legales, para recuperar el dinero que se nos deba.

2.42 BLOQUEO DE SU TARJETA MONESE

CUÁNDO PODRÍAMOS BLOQUEAR SU TARJETA MONESE

Podemos bloquear su Tarjeta Monese si:

- creemos que es necesario por razones de seguridad; o
- tenemos motivos para sospechar un uso no autorizado o fraudulento de su Tarjeta Monese; o
- estamos obligados a hacerlo por las Leyes Aplicables.

Le informaremos antes o inmediatamente después de que bloqueemos su Tarjeta Monese y le daremos nuestras razones para hacerlo, a menos que no podamos o nos lo impida la ley. También podemos avisar a cualquier persona que esté involucrada en la transacción por la que se ha bloqueado su Tarjeta Monese.

Desbloquearemos su Tarjeta Monese o la sustituiremos por otra nueva una vez que hayan dejado de existir los motivos para bloquear su utilización. El desbloqueo de la Tarjeta Monese o su sustitución por una nueva se realizará sin coste alguno.

3. CUENTA COMPARTIDA DE MONESE

3.1 DISPONIBILIDAD DE LAS CUENTAS COMPARTIDAS DE MONESE

La Cuenta Compartida de Monese está a su disposición únicamente como una Cuenta EUR Compartida de Monese. Si su Cuenta Monese Principal es una Cuenta EUR de Monese, puede configurar una Cuenta Compartida Monese en EUR con otro Titular de Cuenta Monese en la App, siempre y cuando este también posea una Cuenta EUR de Monese como Cuenta Monese Principal. Cada posible Titular de Cuenta Compartida Monese debe ser residente en cualquier país del EEE, excluyendo Reino Unido y Francia. Sólo puede haber dos Titulares de Cuenta Compartida Monese por cada Cuenta Compartida Monese.

3.1.1 CÓMO CONFIGURAR UNA CUENTA COMPARTIDA

El Titular de la Cuenta Monese **A** puede enviar una petición de cuenta compartida al Titular de la Cuenta Monese **B** a través de la App Monese. Al enviar la petición, el Titular de la Cuenta Monese **A** consiente en abrir una Cuenta Compartida de Monese con el Titular de la Cuenta Monese **B**. Al aceptar la petición, el Titular de la Cuenta Monese **B** consiente en abrir una Cuenta Compartida de Monese con el Titular de la Cuenta Monese **A**.

3.2 CÓMO FUNCIONA UNA CUENTA COMPARTIDA DE MONESE

Cada Titular de la Cuenta Compartida de Monese puede utilizar la Cuenta Compartida de Monese de forma independiente y, excepto en caso de muerte, quiebra o incapacidad de uno de los Titulares de la Cuenta Compartida de Monese, no tenemos que confirmar con el otro Titular de Cuenta Compartida de Monese antes de llevar a cabo las órdenes de cualquiera de los titulares (incluso si solo uno de ellos ha puesto dinero en la Cuenta Compartida de Monese). Entre las actividades que un Titular de Cuenta Compartida de Monese puede llevar a cabo sin el conocimiento o consentimiento del otro se incluyen (sin limitación) retirar dinero, pedir extractos y correspondencia para la Cuenta Compartida de Monese, agregar nuevos beneficiarios y solicitar Tarjetas de Monese de reemplazo (según corresponda).

Cualquiera de los Titulares de Cuenta Compartida de Monese puede hacer reintegros y pagos o cualquier otra cosa que se requiera. Podemos confiar en la información proporcionada por un Titular de la Cuenta Compartida de Monese sobre el otro.

Cada Titular de Cuenta Compartida de Monese es responsable por separado, y juntos ambos Titulares son responsables de toda la deuda de la Cuenta Compartida de Monese, incluido cualquier saldo negativo. Esto se conoce como responsabilidad solidaria.

Ambos Titulares pueden ver todas las transacciones de la Cuenta Compartida de Monese, independientemente de cuál de ellos las haya realizado. Enviaremos una notificación automática a ambos Titulares por cada pago saliente realizado (si han elegido recibir notificaciones automáticas), mostrando el importe del pago y el saldo restante, independientemente del Titular de la Cuenta Compartida de Monese que haya realizado el pago.

Cada uno de ellos debe pedir su propia Tarjeta Monese de la Cuenta Compartida de Monese (si tiene derecho a una) y no puede hacerlo en nombre del otro Titular de Cuenta Compartida de Monese.

Cualquier límite de cuenta es por Cuenta Compartida de Monese, no por Tarjeta Monese, disponiendo de toda la información en nuestra página Límites de la Cuenta Monese (Anexo 2 del presente Acuerdo). Si un Titular de la Cuenta Compartida de Monese agota el límite de transacciones diarias de su propia Tarjeta Monese de la Cuenta Compartida de Monese, también restringiremos el uso de su Tarjeta Monese al otro Titular de la misma Cuenta Compartida Monese.

Cualquier tarifa cobrada es por Cuenta Compartida de Monese, no por Tarjeta de Monese, disponiendo de toda la información en nuestra página de Tarifas (Anexo 1 del presente Acuerdo).

Contactaremos con ambos Titulares de la Cuenta Compartida de Monese para todas las comunicaciones sobre su Cuenta Compartida de Monese.

3.3 FALLECIMIENTO DE UNO DE LOS TITULARES DE CUENTA COMPARTIDA DE MONESE

Si el Titular de una Cuenta Compartida de Monese fallece, después de recibir la confirmación oficial (por ejemplo, un certificado de defunción), actuaremos según las órdenes del Titular de la Cuenta Compartida de Monese que sobreviva y transferiremos el dinero de esa cuenta a otra Cuenta Monese antes de proceder a cerrarla. Si hay un saldo negativo en la Cuenta Compartida de Monese en el momento del fallecimiento, el Titular que sobreviva y el patrimonio del Titular fallecido serán responsables solidarios de cualquier importe que se nos deba en relación con la Cuenta Compartida de Monese.

3.4 QUIEBRA DE UNO DE LOS TITULARES DE CUENTA COMPARTIDA DE MONESE

En caso de quiebra de uno de los Titulares de Cuenta Compartida de Monese, detendremos la Cuenta Compartida de Monese y quedará bajo el control conjunto del Titular solvente (no en quiebra) y la persona responsable de administrar las finanzas y los activos del Titular en quiebra. Detener la Cuenta Compartida de Monese significa que solo puede utilizarse por órdenes conjuntas del Titular de la Cuenta Compartida de Monese y la persona responsable de administrar las finanzas y los activos del Titular en quiebra de la Cuenta Compartida de Monese. Esto también puede significar que el dinero de la Cuenta Compartida de Monese no esté disponible.

3.5 INCAPACIDAD DE UNO DE LOS TITULARES DE CUENTA COMPARTIDA DE MONESE

Si tenemos razones para creer que uno de los Titulares de Cuenta Compartida de Monese ya no tiene la capacidad para tomar decisiones en la gestión de sus asuntos, podemos detener la Cuenta Compartida de Monese y, a nuestra discreción, exigir que solo pueda utilizarse bajo las órdenes del otro Titular de la Cuenta Compartida de Monese y la persona designada por el tribunal para administrar los asuntos del Titular de Cuenta Compartida de Monese incapacitado. Necesitaremos acceder a un poder de representación o una orden del Tribunal de Protección (o el documento equivalente que se emita en el país pertinente) antes de permitir que se vuelva a utilizar la Cuenta Compartida de Monese.

3.6 DESACUERDO ENTRE LOS TITULARES DE LA CUENTA COMPARTIDA DE MONESE

Si hubiera un desacuerdo entre los Titulares de la Cuenta Compartida de Monese (por ejemplo, que se hubieran separado si fueran socios), uno de ellos o ambos deben informarnos de la situación. Una vez notificados, podemos tomar medidas para impedir que cualquiera de los Titulares de la Cuenta Compartida de Monese de órdenes de pago o utilice la Cuenta Compartida de Monese individualmente hasta que el desacuerdo se haya resuelto. Esto también significa que podemos decidir actuar solo según las instrucciones de ambos Titulares juntos o bloquear la Cuenta Compartida de Monese. Si bloqueamos la cuenta, esto puede significar que el dinero no esté disponible temporalmente para los Titulares de la Cuenta Compartida de Monese hasta que el desacuerdo se haya resuelto.

3.7 CIERRE DE SU CUENTA COMPARTIDA DE MONESE

Excepto cuando fallezca uno de los Titulares de la Cuenta Compartida de Monese, ambos Titulares deben acordar el cierre de la Cuenta Compartida y dónde debe transferirse el dinero que quede en la cuenta.

4. INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LA TERMINACIÓN DE ESTE ACUERDO

El presente Acuerdo entra en vigor cuando le notifiquemos que hemos aceptado su Solicitud y hemos abierto su Cuenta Monese. Este Acuerdo seguirá en vigor hasta que usted o nosotros lo rescindamos.

1.1 ¿CUÁNDO PUEDE USTED TERMINAR ESTE ACUERDO?

Usted puede terminar este Acuerdo en cualquier momento, sin previo aviso a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente. Procederemos al cumplimiento de la orden de resolución del contrato marco antes de transcurridas 24 horas desde la recepción de su solicitud, siempre y cuando no esté pendiente el pago de cualquier comisión o gasto por su parte.

La resolución del Acuerdo será gratuita a no ser que el contrato haya estado en vigor durante menos de seis meses. En este último caso, cualquier comisión o gasto aplicable por la resolución del contrato marco será adecuado y acorde con los costes.

De las comisiones y los gastos que se cobren periódicamente por los servicios de pago, usted solo abonará la parte proporcional adeudada hasta la resolución del contrato. Cuando dichas comisiones y gastos se hayan pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional a la duración del plazo que cubra la comisión o gasto de que se trate.

1.2 ¿CUÁNDO PODEMOS DAR POR TERMINADO ESTE ACUERDO?

Podemos finalizar este Acuerdo en cualquier momento si le avisamos con dos meses de antelación por correo electrónico, SMS o chat de la Aplicación. Le reembolsaremos cualquier Saldo Disponible sin cargo.

También podemos finalizar este Acuerdo de inmediato si:

- usted incumple el Acuerdo, incluidos estos Términos y Condiciones; o
- tenemos razones para creer que ha utilizado o tiene la intención de utilizar su Cuenta Monese o su Tarjeta Monese de manera negligente, o con fines fraudulentos u otros fines ilícitos; o
- no podemos procesar sus transacciones por acciones de terceros.

Finalizaremos este Acuerdo de inmediato si se cierra su Cuenta Monese por cualquiera de las razones señaladas en apartados 2.36 y 2.39.

1.3 ¿QUÉ OCURRE CON SU CUENTA MONESE CUANDO FINALICE ESTE ACUERDO?

Si usted o nosotros rescindimos esta Acuerdo, cerraremos su Cuenta Monese. Si descubrimos que todavía hay cargos/tarifas en su Cuenta Monese después de finalizar este Acuerdo, tendrá que reembolsarnos cualquier cantidad relacionada con un reintegro de su Cuenta Monese o cualquier cargo/tarifa válidamente aplicada ya sea antes o después de la finalización del Acuerdo. Le notificaremos cualquier cargo/tarifa pendiente y tendrá que reembolsarlo lo antes posible. Si no devuelve esa cantidad tan pronto como sea notificado, podremos emprender acciones legales para recuperar el dinero debido.

2. CONTACTE CON NOSOTROS

2.1 CONTACTE CON NUESTRO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Si tiene alguna pregunta sobre su Cuenta Monese o cualquier servicio proporcionado en virtud de este Acuerdo, puede contactar con nosotros a través de la App Monese o por correo electrónico a support@monese.com.

Las tarjetas perdidas, dañadas o robadas pueden denunciarse a través de su App Monese, o enviándonos un correo electrónico a support@monese.com o llamando al +44(0) 1706 304 001 (horario de 8:00 a 17:00 hora del Reino Unido, de lunes a viernes).

2.2 CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Si no está satisfecho con nuestros servicios, puede presentar una reclamación a nuestro Servicio de Atención al Cliente a través del chat de la Aplicación o por correo electrónico a la dirección complaints@monese.com. Una vez presentada la reclamación, la tramitaremos por correo electrónico.

Todas las reclamaciones siguen nuestro procedimiento de reclamaciones. Cuando acusemos recibo de su reclamación le confirmaremos el procedimiento.

La reclamación será resuelta en el plazo de 15 Días Hábiles siguientes a su recepción. Si, por razones ajenas a nuestro control, no podemos resolver su reclamación en este plazo, le explicaremos por correo electrónico los motivos de la demora, indicando el plazo en el cual recibirá respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes a contar desde la recepción de la queja o reclamación por parte del Servicio de Atención al Cliente.

Si no está satisfecho con la forma en que hemos tramitado su reclamación o no ha recibido respuesta en el plazo estipulado anteriormente, puede remitirla al Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España dentro del plazo de un año desde que presentó la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Monese. La dirección es:

Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España cuya dirección es C/Alcalá 48, 28014, Madrid, o teléfono +34 913388830. Los detalles del servicio ofrecido por el Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España pueden encontrarse en la siguiente dirección https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Servicio_de_Recl/

También puede recurrir a procedimientos alternativos de resolución de conflictos visitando la Plataforma ODR en <http://ec.europa.eu/odr>.

3. OTROS ASPECTOS LEGALES IMPORTANTES

Existen otros términos importantes que forman parte de este Acuerdo. Lea detenidamente este apartado, ya que explica cuáles son nuestras responsabilidades recíprocas y el proceso para cambiar los términos de este Acuerdo.

3.1 PROPIEDAD INTELECTUAL

TITULARIDAD DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Los derechos de propiedad intelectual sobre nuestros productos y servicios nos pertenecen o nos han sido autorizados por terceros. Por ejemplo, el contenido de la App Monese y del sitio web, nuestro logotipo y diseño de tarjetas pertenecen a Monese. No debe utilizar nuestra propiedad intelectual o la de un tercero como propia, excepto para disfrutar de nuestros productos. Tampoco debe realizar ingeniería inversa en ninguno de nuestros productos, excepto de acuerdo con las Leyes Aplicables. Esto significa que no puedes reproducirlos después de un examen detallado de su construcción o composición.

3.2 SUS RESPONSABILIDADES

Usted es responsable del uso de su Cuenta Monese y cualquier Tarjeta Monese. Debe mantener seguras las credenciales de su Tarjeta Monese, de su Cuenta Monese y de su App Monese.

Usted es responsable de todas las transacciones que autorice o que se realicen como consecuencia de su actuación fraudulenta o incumplimiento de este Acuerdo.

Usted no debe:

- permitir que otra persona que no sea un Proveedor Externo Autorizado acceda o use su Cuenta Monese;

- permitir que otra persona use su Tarjeta Monese;
- anotar su PIN o cualquier información de seguridad de manera que permita a otra persona utilizar su Cuenta Monese o cualquier Tarjeta Monese de manera fraudulenta;
- poner a disposición de otra persona su PIN u otra información de seguridad relacionada con su Tarjeta Monese y su Cuenta Monese;
- poner las credenciales de su App Monese a disposición de otra persona, excepto un Proveedor Externo Autorizado; o
- introducir el PIN en cualquier Cajero Automático que no parezca genuino, haya sido modificado, tenga un dispositivo sospechoso o funcione de manera sospechosa.

¿CUÁNDO ES USTED RESPONSABLE DE SUS PROPIAS PÉRDIDAS?

En algunas circunstancias, puede ser responsable de un pago no autorizado en su Cuenta Monese.

Podremos exigirle que pague hasta un máximo de 35 libras esterlinas (si tiene una cuenta en GBP) o 50 euros (si tiene una cuenta en EUR) por la pérdida, el robo, el fraude o el uso no autorizado de su tarjeta o cuenta, a menos que:

- la pérdida, el robo o el uso no autorizado de su Tarjeta Monese no se detectó antes de efectuarse el pago (a menos que haya actuado de forma fraudulenta); o
- el pago se produjo porque alguien de quien somos responsables (por ejemplo, uno de nuestros empleados o agentes).

No será responsable de ninguna pérdida que haya sufrido como resultado de pagos no autorizados (pagos que no haya aceptado) y devolveremos el dinero a su Cuenta Monese si:

- el pago se realizó después de decirnos que alguien conocía sus datos de seguridad o que su Tarjeta Monese se perdió o fue robada, o no le facilitamos una forma de informarnos sobre esto; o
- la ley nos exigía que le hiciéramos seguir ciertos pasos de autenticación de seguridad cuando nos hubiera instruido para hacer el pago y no lo hicimos; o
- pagó por ciertos bienes o servicios que compró online o de otra manera que no fuera cara a cara. (Esto se denomina "contrato a distancia". En determinados casos, esto no se aplica, por ejemplo, a los contratos de alquiler de viviendas, pero podemos facilitarle más información cuando nos comunique el problema).

Usted será responsable de todas las pérdidas que experimente como resultado de un pago no autorizado de su Cuenta Monese si:

- ha actuado de forma fraudulenta; o
- no nos informa sin demora indebida sobre el extravío, sustracción o apropiación indebida del instrumento de su Tarjeta Monese o de su utilización no autorizada o no mantiene sus datos de seguridad o su Tarjeta Monese a salvo. Por ejemplo, comparte su PIN con otra persona.

3.3 NUESTRAS RESPONSABILIDADES

EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

Excepto por nuestras responsabilidades hacia usted, que no podemos excluir o limitar, nuestra responsabilidad en relación con este Acuerdo (ya sea contractual o extracontractualmente incluido negligencia, incumplimiento de deber legal o de otro tipo) queda excluida y limitada de las siguientes maneras:

- no somos responsables de ninguna pérdida que se derive, directa o indirectamente, de cualquier causa fuera de nuestro control como la falta de fondos y/o fallo de los servicios de red en los cajeros automáticos, los límites máximos de retirada establecidos por los operadores de los cajeros automáticos y el fallo de los sistemas de tratamiento de datos;
- no somos responsables de ninguna pérdida por lucro cesante, pérdidas comerciales (en cada caso, directas o indirectas) ni de ninguna pérdida indirecta, emergente, especial o punitiva;
- si las Leyes Aplicables nos obligan a incumplir el presente Acuerdo, no somos responsables de ninguna pérdida;
- no somos responsables de ninguna pérdida derivada de incumplimiento de este Acuerdo;
- no somos responsables ni garantizamos en modo alguno la disponibilidad de servicios o sitios web de terceros, y cualquier acceso desde la App Monese será "tal como es" y "tal y como esté disponible". No garantizamos que los sitios web de terceros estén libres de virus;
- no somos responsables de ningún material o contenido en ningún sitio web de terceros al que acceda a través de la App Monese;
- cuando su Tarjeta Monese esté defectuosa o dañada por nuestra culpa, nuestra responsabilidad se limita al reemplazo de su Tarjeta Monese de forma gratuita o, a nuestra elección, al reembolso de su Saldo Disponible;
- si por nuestra culpa se ha retirado por error dinero de su Saldo Disponible, nuestra responsabilidad se limita a devolverlo;
- en el improbable caso de que se retire dinero de su Saldo Disponible sin que usted lo haya autorizado conforme a este Acuerdo, nuestra responsabilidad es la que se establece en apartados 2.18 a 2.19; y
- en todas las demás circunstancias, nuestra responsabilidad se limita al reembolso de su Saldo Disponible.

Las exclusiones y limitaciones anteriores en este apartado se aplican a cualquier responsabilidad u obligación de nuestros socios y empresas asociadas, como MasterCard, y otros proveedores, contratistas, agentes o distribuidores y cualquiera de sus respectivos asociados (si los hubiera) hacia usted, que puedan surgir en relación con este Acuerdo.

RESPONSABILIDADES HACIA USTED QUE NO EXCLUIMOS NI LIMITAMOS

Nada de lo previsto en este Acuerdo excluye o limita nuestra responsabilidad:

- por muerte o lesiones personales derivadas de nuestra negligencia o fraude; o
- en la medida en que esa responsabilidad no pueda limitarse o excluirse en virtud de las Leyes Aplicables.

3.4 MODIFICACIÓN DE ESTE ACUERDO

¿CUÁNDO PODEMOS CAMBIAR ESTE ACUERDO?

Podemos cambiar los términos de este Acuerdo:

- para reflejar los requisitos legales o reglamentarios aplicables; o

- para reflejar los cambios en el coste de la gestión de nuestro negocio; o
- porque estamos cambiando o introduciendo nuevos servicios o productos que afectan a nuestros servicios o productos existentes comprendidos en estos Términos y Condiciones; o
- si creemos que hará que sean más fáciles de entender o más útiles para usted; o
- para explicar la forma en que se gestiona nuestro negocio (por ejemplo, si el cambio es necesario debido a un cambio en la forma en que se proporciona cualquier sistema financiero o tecnología).

Podemos cambiar estos Términos y condiciones como señalado anteriormente, incluidas las Tarifas y los Límites de la Cuenta Monese, notificándole por correo electrónico con al menos dos meses de antelación (siempre que nos haya proporcionado una dirección de correo electrónico actualizada). También añadiremos la versión más reciente de este Acuerdo a la App Monese.

Si no está de acuerdo con un cambio que prevemos hacer en estos Términos y Condiciones, incluyendo cualquier Tarifa y Límites de la Cuenta Monese, puede comunicarnos, por el mismo medio que en que le fue notificado el cambio, dentro del plazo de notificación de dos meses antes de que hagamos el cambio, que quiere cerrar su Cuenta Monese y dar por finalizado su Acuerdo. De lo contrario, asumiremos que está de acuerdo con el cambio.

Siempre intentaremos avisarle con dos meses de antelación de cualquier cambio requerido por las leyes aplicables.

En el improbable caso de que esto no sea posible, le avisaremos con la mayor antelación posible. Podemos añadir un producto o servicio inmediatamente si no cambia los términos relacionados con su Cuenta de Monese, pero siempre se lo haremos saber antes de su utilización.

3.5 GENERAL

Si usted incumple este Acuerdo, cualquier retraso o falta de cumplimiento por nuestra parte de cualquier derecho o acciones legales que nos asistan en virtud de este Acuerdo NO nos impedirá ejercitar esos derechos o acciones legales (o cualquier otro derecho que podamos tener) en una fecha posterior.

Si se decide que alguna parte de este Acuerdo es inaplicable o ilegal, esto no afecta al resto de las partes, que seguirán en pleno vigor y efecto.

El presente Acuerdo es suyo y no puede transferir a ninguna otra persona ninguno de sus derechos u obligaciones. Usted seguirá siendo responsable hasta que se cierren todas las Cuentas Monese a su nombre, se cancelen todas las Tarjetas Monese registradas a su nombre y se nos haya pagado en su totalidad todo el dinero que debe en virtud de este Acuerdo.

Solo usted y nosotros tenemos derechos en virtud del presente Acuerdo, lo que significa que ningún tercero que no sea parte de este Acuerdo tiene derecho a hacer cumplir cualquier parte del mismo, excepto que MasterCard y sus respectivos asociados pueden hacer cumplir cualquier parte de este Acuerdo donde haya un beneficio o un derecho para ellos, y una persona especificada en el apartado 6.3 puede hacer cumplir el apartado 6.3.

Podemos transferir nuestros derechos y beneficios derivados de este Acuerdo en cualquier momento sin avisarle previamente por escrito. Podemos subcontratar cualquiera de nuestras responsabilidades en virtud de este Acuerdo en la medida permitida por las Leyes Aplicables.

Puede encontrar una copia de este Acuerdo en cualquier momento en la App Monese o en el Sitio web.

Este Acuerdo se rige por la ley española y, al formalizar este Acuerdo, usted acepta someterse a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales de España.

4. DEFINICIONES

Acuerdo: tiene el significado dado en el apartado “**Información importante que necesita saber**”.

App Monese: una aplicación para teléfonos inteligentes que le permite acceder a su Cuenta Monese.

Cajero Automático: cajeros ATM o cajeros automáticos para sacar dinero.

Cantidad Deducible Total: el importe total de la transacción, incluida la transacción en sí misma junto con los cargos e impuestos asociados.

Ciente del Reino Unido: un cliente que vive en el Reino Unido en el momento de solicitar una Cuenta Monese y mientras mantiene dicha cuenta.

Ciente: alguien que abre una Cuenta Monese o introduce sus datos personales con la intención de abrirla. También conocido como Titular de la Cuenta Monese.

Ciente de la UE- un cliente que vive en el Área Económica Europea en el momento de la solicitud de su cuenta Monese y durante el tiempo que él/ella mantiene esa cuenta.

Comerciante: un minorista, o cualquier otra persona, empresa o corporación que acepte tarjetas que muestren la Marca de Aceptación de MasterCard.

Contactless: función de pago que le permite pagar acercando su Tarjeta Monese a un lector de terminal de punto de venta hasta ciertos límites que pueden variar de un país a otro y a lo largo del tiempo.

Crédito BACS: un crédito directo BACS del Reino Unido.

Cuenta Compartida de Monese: una Cuenta GBP Compartida de Monese o una Cuenta EUR Compartida de Monese.

Cuenta de Depósito Internacional Monese: datos de la Cuenta Monese para recibir pagos internacionales, incluido transferencias bancarias, por ejemplo IBAN Monese.

Cuenta EUR Compartida de Monese: una Cuenta Monese denominada en EUR que está a nombre de dos personas y disponible para los residentes del EEE (excluidos Reino Unido y Francia), que abrimos y mantenemos para dichas dos personas.

Cuenta EUR de Monese: una Cuenta Monese denominada en euros.

Cuenta GBP Compartida de Monese: una Cuenta Monese denominada en GBP que está a nombre de dos personas y disponible para los residentes del Reino Unido, que abrimos y mantenemos para dichas dos personas.

Cuenta GBP de Monese: una Cuenta Monese denominada en libras esterlinas, incluida la Cuenta GBP Compartida de Monese.

Cuenta Monese Principal: si tiene más de una Cuenta Monese, la que abrió por primera vez con nosotros, o si contacta con nosotros para solicitar que hagamos de cualquier otra de sus Cuentas Monese su Cuenta Monese Principal, esa cuenta.

Cuenta Monese: la cuenta electrónica, que incluye las Cuentas Compartidas, Cuentas GBP, Cuentas EUR y Cuentas RON, de Monese. Una Cuenta Monese puede tener una Tarjeta Monese vinculada, gestionada por nosotros.

Cuenta RON de Monese: una Cuenta Monese denominada en Lei rumanos.

Datos de la Cuenta Monese: todos los datos relativos a la Cuenta Monese, tales como: (i) el código de clasificación y el número de cuenta para una Cuenta GBP de Monese; (ii) los códigos IBAN y BIC o el SWIFT para una Cuenta EUR de Monese; y (iii) los códigos IBAN y BIC o SWIFT para una Cuenta RON de Monese.

Día Hábil: de lunes a viernes, salvo los días festivos en Inglaterra.

Dinero electrónico: el dinero electrónico asociado a su Cuenta Monese.

Domiciliaciones: servicio que permite a un tercero cobrar electrónicamente fondos preautorizados de su Cuenta Monese en las fechas convenidas, por ejemplo para pagar facturas.

EEE: el Espacio Económico Europeo, que en la actualidad incluye a todos los países de la Unión Europea además de Islandia, Noruega y Liechtenstein.

FCA: Financial Conduct Authority, cuya dirección de contacto está disponible en fca.org.uk/contact.

IBAN Monese: un número de cuenta bancaria internacional (IBAN) para una cuenta dedicada de la que Monese es el titular.

Identificador Único: los datos de la persona a la que desea pagar, según se explica en el apartado titulado "**Realizar pagos desde su Cuenta Monese**".

Leyes Aplicables: todas las leyes y regulaciones que sean de aplicación a PPS EU y a Monese cuando le proporcionen servicios.

Límites de la Cuenta Monese: límites máximos en relación con la Cuenta Monese, como la Cuenta Monese - Saldo Máximo, y límites de recarga como se muestra en nuestra página de Límites de la Cuenta (Anexo 2 del presente Acuerdo).

Marca de Aceptación de MasterCard Acceptance: la marca MasterCard International Incorporated que indica la aceptación de la Tarjeta Monese.

MasterCard: MasterCard International Incorporated, con domicilio social en 2000 Purchase Street, Purchase, New York, 10577-2509, USA.

Métodos de Ingreso: las diferentes formas en las que puede ingresar dinero en su Cuenta Monese, según se describe en el apartado titulado "**Ingresar dinero en su Cuenta Monese**".

Monese: tiene el significado atribuido en el apartado titulado "**Información importante que necesita saber**".

Nosotros, nos o nuestro: tiene el significado dado en el apartado titulado "**Cómo funciona su Acuerdo**" y "**Clientes del Reino Unido**".

PIN: su número de identificación personal de cuatro dígitos para usar con la Tarjeta Monese.

Plan: el plan de precios aplicable a su Cuenta Monese. Puede encontrar información detallada de todos los planes de precios en nuestra página de Tarifas (Anexo 1 del presente Acuerdo).

PPS EU: PPS EU SA empresa registrada en Bélgica (BE 0712.775.202), 1160 Bruselas, Boulevard du Souverain 165 boîte 9, Bélgica, autorizada por el Banco Nacional de Bélgica ("**NBB**") para la emisión de dinero electrónico y la prestación de servicios de pago y que puede ser contactado en la dirección anteriormente mencionada.

Prestamista: tiene el significado atribuido en el apartado titulado "**Uso del Servicio de Introducción de Crédito de Monese**".

Protección al Cliente de las Domiciliaciones SEPA: una protección al cliente frente a los pagos realizados por error. Si desea obtener más información, consulte el sitio web de Monese o la App Monese.

Proveedor de Servicios de Información de Cuentas: un proveedor externo de servicios de pago que está autorizado por su regulador para prestarle Servicios de Información de Cuentas con su consentimiento explícito y en virtud de un acuerdo separado que usted haya suscrito con ellos.

Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos: un proveedor externo de servicios de pago que está autorizado por su regulador para prestarle Servicios de Iniciación de Pagos con su consentimiento explícito y en virtud de un acuerdo separado que usted haya suscrito con ellos.

Proveedor Externo Autorizado: tiene el significado establecido en el apartado “**Acceder a las cuentas y realizar pagos mediante banca abierta**” e incluye al Proveedor de Servicios de Información de Cuentas y/o Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos.

Región SEPA: los 28 Estados miembros de la UE junto con los cuatro miembros de la Asociación Europea de Libre Comercio (Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza) y Mónaco, San Marino, Andorra y el Estado de la Ciudad del Vaticano/Santa Sede.

Saldo Disponible: el valor de los fondos disponibles en su Cuenta Monese.

Saldo Máximo de la Cuenta Monese: el saldo máximo que puede tener en su Cuenta Monese tal como se indica en nuestra página de Límites de la Cuenta (Anexo 2 del presente Acuerdo).

Servicio de Atención al Cliente: el equipo responsable de responder a las preguntas relativas a su Cuenta Monese. Puede encontrar los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente en el apartado “**Contacte con nosotros**”.

Servicios de Información de Cuentas: servicio online que proporciona información consolidada sobre las cuentas que mantiene con uno o más proveedores de servicios de pago, como bancos.

Servicios de Iniciación de Pagos: un servicio online que accede a su Cuenta Monese para iniciar la transferencia de fondos en su nombre.

Sitio web: www.monese.com.

Sofort: un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pagos que puede permitirle autorizar transferencias SEPA y/o transferencias bancarias a la App Monese desde cuentas bancarias de varios países.

Solicitud: su solicitud online para una Cuenta Monese y/o Tarjeta Monese aceptada por nosotros.

Tarjeta GBP de Monese: una Tarjeta Monese asociada a la Cuenta GBP de Monese.

Tarjeta Monese: si usted opta por tener una tarjeta, esta es la tarjeta de pago emitida por PPS EU y vinculada a su Cuenta Monese.

Términos y Condiciones: tiene el significado dado en el apartado titulado “**Información importante que necesita saber**”.

Titular de la Cuenta Compartida de Monese: cualquiera de las dos personas que suscriben este Acuerdo con nosotros para tener una Cuenta Compartida de Monese.

Titular de la Cuenta Monese: usted, la persona que suscribe este Acuerdo con nosotros.

Transacción en Divisa Extranjera: tiene el significado dado en el apartado “**Cómo usar su Cuenta Monese y su Tarjeta Monese**”.

Transferencia SEPA: un pago en euros no urgente que se carga en una cuenta en euros y se abona en otra cuenta en euros en la región SEPA.

Transfond: sistema de pago intrabancario que le permite hacer y recibir pagos electrónicos en Rumanía usando su Cuenta RON de Monese, bajo el nombre SENT.

UK Faster Payment: un servicio que le permite usar su Cuenta GBP de Monese para hacer y recibir pagos electrónicos en el Reino Unido que el banco destinatario recibirá en un plazo de dos horas, siempre y cuando la organización o banco receptores formen parte del sistema UK Faster Payment.

Usted: tiene el significado del apartado “**Cómo funciona su Acuerdo**”.

SCHEDULE 1 - LÍMITES

LÍMITES DE LAS CUENTAS MONESE SI DECIDE ABRIR UNA EN GBP

Cuando solicita una Cuenta Monese en libras esterlinas (GBP), puede elegir su Plan en la App Monese y ver los límites completos asignados a Cuentas Monese en la tabla adjunta a continuación. Si desea solicitar una Cuenta Monese en GBP a partir del 1 de julio de 2019 inclusive (o si abrió su Cuenta Monese en GBP pero no eligió un Plan antes de esa fecha), puede elegir entre los Planes Simple, Clásico y Premium. Puede cambiar de un Plan a otro en cualquier momento. (Si solicitó una Cuenta Monese en GBP y eligió un Plan antes del 1 de julio de 2019, se le habrá permitido elegir entre los Planes Starter, Plus y Premium en la App

Monese). Si lo desea, puede solicitar una Cuenta Compartida Monese con otra persona (para más detalles sobre Cuentas Compartidas Monese, consulte la sección 3 del presente Acuerdo) una vez que haya abierto una cuenta Simple, Clásica o Premium.

Si abre una Cuenta Monese a partir del 1 de agosto de 2020 (inclusive), los Planes a los que tiene acceso, y sus características respectivas, incluyendo las comisiones y condiciones para recargas, podrían diferir de las descripciones contenidas en este Acuerdo en función del país donde viva. En ese caso, le enviaremos un correo electrónico, en cuanto haya abierto satisfactoriamente su Cuenta Monese, para explicarle las diferencias con su Plan y las características del mismo, incluidas las comisiones y condiciones para recargas. Esta información también se reflejará en su App Monese. Si no está conforme con ninguno de los cambios descritos en el correo, tiene derecho a cerrar su Cuenta Monese en cualquier momento (para más detalles sobre el cierre de una Cuenta Monese, consulte la sección 2.38).

		CUENTA MONESE SIMPLE (antes del 1 de julio de 2019 STARTER) / CUENTA COMPARTIDA MONESE		CLÁSICA (antes del 1 de julio de 2019 PLUS)		PREMIUM		
		Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	
Saldo máximo de la Cuenta Monese		40.000 £		40.000 £		40.000 £		
Recarga efectiva a través de Correos	de a través de	Por transacción	5£	500£	5£	500£	5£	500£
Recarga efectiva a través de PayPoint	de a través de	Por transacción	n/d	249£	n/d	249£	n/d	249£
		Por día	n/d	500£	n/d	500£	n/d	500£
- 31 -		Por semana	n/d	2.500£	n/d	2.500£	n/d	2.500£

	Por mes (30 días)	n/d	2.500£	n/d	2.500£	n/d	2.500£
Recarga con tarjeta de débito	Diario	10£	500 £ (total de 2 recargas)	10£	500 £ (total de 2 recargas)	10£	500 £ (total de 2 recargas)
	Mensual	10£	1,5 £ (total de 10 recargas)	10£	1,5 £ (total de 10 recargas)	10£	1,5 £ (total de 10 recargas)
Pago rápido entrante Reino Unido	Por transacción	n/d	40.000 £	n/d	40.000 £	n/d	40.000£
	Por día	n/d	40.000 £	n/d	40.000 £	n/d	40.000£
Pago entrante BACS Reino Unido	Por transacción	n/d	40.000 £	n/d	40.000 £	n/d	40.000£
	Por día	n/d	40.000 £	n/d	40.000 £	n/d	40.000 £
Compras con tarjeta	Por transacción		4.000 £		4.000 £		4.000 £
	Por día		7.000 £		7.000 £		7.000£
Reintegro de efectivo en cajero automático	Por día		300£		300£		300£
Pago rápido saliente Reino Unido	Por día		40.000 £		40.000 £		40.000 £
Pago saliente domiciliado en el Reino Unido	Por día		40.000 £		40.000 £		40.000 £

LÍMITES DE LAS CUENTAS MONESE SI DECIDE ABRIR UNA EN EUR

Cuando solicita una Cuenta Monese en euros (EUR), puede elegir su Plan en la App Monese y ver los límites completos asignados a Cuentas Monese en la tabla que se muestra a continuación. Si desea solicitar una Cuenta Monese en EUR a partir del 1 de julio de 2019 inclusive (o si abrió su Cuenta Monese en EUR pero no eligió un Plan antes de esa fecha), puede elegir entre los Planes Simple, Clásico y Premium. Puede cambiar de un Plan a otro en cualquier momento. (Si solicitó una Cuenta Monese en EUR y eligió un Plan antes del 1 de julio de 2019, se le habrá permitido elegir entre los Planes Starter, Plus y Premium en la App Monese).

		CUENTA SIMPLE (antes del 1 de julio de 2019 STARTER) / CUENTA COMPARTIDA		CLÁSICA (antes del 1 de julio de 2019 PLUS)		PREMIUM		
		Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	
Saldo máximo de la Cuenta Monese		50.000 €		50.000 €		50.000 €		
Transferencia entrante SEPA		Por transacción	n/d	50.000 €	n/d	50.000 €	n/d	50.000 €
		Por día	n/d	50.000 €	n/d	50.000 €	n/d	50.000 €
Recarga mediante Trustly		Por día	10€	500€	10€	500€	10€	500€
		Mensual	10€	1.000€	10€	1.000€	10€	1.000€
Compras con tarjeta		Por transacción		4.000€		4.000€		4.000€
		Por día		7.000€		7.000€		7.000€

Reintegro de efectivo en cajero automático	Por día		750€		750€		750€
	Por mes		7.500€		7.500€		7.500€
Transferencias salientes SEPA	Por día		50.000 €		50.000 €		50.000 €
Pago saliente domiciliado en cuenta SEPA	Por día		50.000€		50.000€		50.000€
Recarga con tarjeta de débito	Diario	10€	500 € (total de 2 recargas)	10€	500 € (total de 2 recargas)	10€	500 € (total de 2 recargas)
	Mensual	10€	1.500 € (total de 10 recargas)	10€	1.500€ (total de 10 recargas)	10€	1.500€ (total de 10 recargas)
Recarga a través de Sofort	Diario (24 horas consecutivas)	10€	500€	10€	500€	10€	500€
	Mensual (30 días consecutivos)	10€	1.500€	10€	1.500€	10€	1.500€
Recarga a través de Paysafecash	Diario	10€	500€	10€	500€	10€	500€
	Mensual	10€	1.000€	10€	1.000€	10€	1.000€
	Anual	10€	5.000€	10€	5.000€	10€	5.000€

LÍMITES DE CUENTAS MONESE SI DECIDE ABRIR UNA EN RON

Cuando solicita una Cuenta Monese en lei rumanos (RON), puede elegir entre los Planes Simple, Clásico y Premium en la App Monese y ver los límites completos asignados a Cuentas Monese en la tabla que se muestra a continuación.

		SIMPLE		CLÁSICO		PREMIUM	
		Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
Saldo máximo de la Cuenta Monese		150.000 lei		150.000 lei		150.000 lei	
Recarga con tarjeta de débito	Diario	50 lei	2.500 lei (total de 2 recargas)	50 lei	2.500 lei (total de 2 recargas)	50 lei	2.500 lei (total de 2 recargas)
	Mensual	50 lei	7.500 lei (total de 10 recargas)	50 lei	7.500 lei (total de 10 recargas)	50 lei	7.500 lei (total de 10 recargas)
Pago Transfond	Por transacción	n/d	49.999 lei	n/d	49.999 lei	n/d	49.999 lei
	Por día	n/d	49.999 lei	n/d	49.999 lei	n/d	49.999 lei
Compras con tarjeta	Por transacción		20.000 lei		20.000 lei		20.000 lei
	Por día		35.000 lei		35.000 lei		35.000 lei
Reintegro de efectivo en cajero automático	Por día		1.500 lei		1.500 lei		1.500 lei

Recarga mediante Trustly	Por día	50 lei	2.500 lei	50 lei	2.500 lei	50 lei	2.500 lei
	Mensual	50 lei	5.000 lei	50 lei	5.000 lei	50 lei	5.000 lei
Recarga a través de Paysafecash	Diario	50 lei	2.500 lei	50 lei	2.500 lei	50 lei	2.500 lei
	Mensual	50 lei	5.000 lei	50 lei	5.000 lei	50 lei	5.000 lei
	Anual	50 lei	25.000 lei	50 lei	25.000 lei	50 lei	25.000 lei

SCHEDULE 2 – TARIFAS

1. A continuación, indicamos las tarifas aplicables a su Cuenta Monese, que cubren los servicios básicos de uso normal de la misma. Las tarifas mostradas en euros se aplican si tiene una Cuenta Monese en EUR; las mostradas en libras esterlinas se aplican si tiene una Cuenta Monese en GBP; y las mostradas en lei se aplican si tiene una Cuenta Monese en RON. Generamos nuestros ingresos a partir de las tarifas básicas que le cobramos. El resto de las tarifas se le cobran cuando utiliza determinados servicios de su Cuenta Monese. Si tiene más de una Cuenta Monese, solo se le cobrarán las tarifas mostradas a continuación por su Cuenta Monese principal, no por otras Cuentas Monese que pueda mantener aparte.
2. Las siguientes tarifas se aplican si ha abierto una Cuenta Monese a partir del 1 de julio de 2019 (inclusive) (o si la abrió antes dicha fecha pero no eligió su actual Plan en ese momento). No obstante, si abre una Cuenta Monese a partir del 1 de agosto de 2020 (inclusive), los Planes a los que tiene acceso, y sus características respectivas, incluyendo las tarifas y condiciones para recargas, podrían diferir de las descripciones contenidas en este Acuerdo en función del país donde viva. En ese caso, le enviaremos un correo electrónico, en cuanto haya abierto satisfactoriamente su Cuenta Monese, para explicarle las diferencias con su Plan y las características del mismo, incluidas las tarifas y

condiciones para recargas. Esta información también se reflejará en su App Monese. Si no le gusta ninguno de los cambios descritos en el correo, tiene derecho a cerrar su Cuenta Monese en cualquier momento (para más detalles sobre el cierre de una Cuenta Monese, consulte la sección 2.38).

	Cuenta SIMPLE o COMPARTIDA	CLÁSICA	PREMIUM
Tarifas básicas			
Cuota mensual	Gratis	5,95 £ / 5,95 € / 24,95 lei por utilizar cualquier número de Cuentas Monese (por ejemplo, si mantiene una Cuenta Monese Clásica en GBP y también una Cuenta Monese Clásica en EUR, solo pagará 5,95 £ / 5,95 € en total). Después de pagar la primera cuota mensual al suscribirse a una Cuenta Monese Clásica en GBP, no tendrá que pagar ninguna otra cuota mensual si no dispone de saldo en su Cuenta Monese.	14,95 £ / 14,95 € / 69,95 lei por utilizar cualquier número de Cuentas Monese (por ejemplo, si mantiene una Cuenta Monese Premium en GBP y también una Cuenta Monese Premium en EUR, solo pagará 14,95 £ / 14,95 € en total). Después de pagar la primera cuota mensual al suscribirse a una Cuenta Monese Premium en GBP, no tendrá que pagar ninguna otra cuota mensual si no dispone de saldo en su Cuenta Monese.
Apertura de una Cuenta Monese	Gratis	Gratis	Gratis

Cierre de su Cuenta Monese	Gratis	Gratis	Gratis
Emisión de la Tarjeta Monese virtual	Gratis	Gratis	Gratis
Primera Tarjeta Monese física con su Cuenta Monese en GBP o Cuenta Monese en EUR	Gratis (se aplica la comisión de entrega estándar de 4,95 £ / 4,95 € / 19,95 lei)	Gratis (entrega estándar gratuita)	Gratis (entrega estándar gratuita)
Segunda Tarjeta Monese física con su Cuenta Monese en GBP o Cuenta Monese en EUR	Gratis (se aplica la comisión de entrega estándar de 4,95 £ / 4,95 € / 19,95 lei)	Gratis (se aplica la comisión de entrega estándar de 4,95 £ / 4,95 € / 19,95 lei)	Gratis (entrega estándar gratuita)
Sustitución de la Tarjeta (en caso de extravío/robo o caducidad)	Gratis (se aplica la comisión de entrega estándar de 4,95 £ / 4,95 € / 19,95 lei)	Gratis (se aplica la comisión de entrega estándar de 4,95 £ / 4,95 € / 19,95 lei)	Gratis (entrega estándar gratuita)
Transferencias en tiempo real entre Cuentas Monese	Gratis (no se aplica ninguna tarifa por cambio de divisas)	Gratis (no se aplica ninguna tarifa por cambio de divisas)	Gratis (no se aplica ninguna tarifa por cambio de divisas)
Transferencias salientes nacionales	Gratis	Gratis	Gratis
Pagos internacionales salientes desde la App Monese	Su dinero se convierte al tipo de cambio mayorista sin ajustes más una deducción de la tarifa por cambio de divisas indicada en la App antes de confirmarse el pago (tarifas por cambio de divisas a partir del 2% del valor de la transacción, con un	Su dinero se convierte al tipo de cambio mayorista sin ajustes más una deducción de la tarifa por cambio de divisas indicada en la App antes de confirmarse el pago (tarifas por cambio de divisas a partir del 0,5% del valor de la transacción,	Su dinero se convierte al tipo de cambio mayorista sin ajustes

	mínimo de 2 £ / 2 € / 8 lei)	con un mínimo de 2 £ / 2 € / 8 lei)	
Cargo en cuenta	Gratis	Gratis	Gratis
Apple/Google Pay	Gratis	Gratis	Gratis
Compras con Tarjeta Monese en divisas admitidas	Gratis	Gratis	Gratis
Transferencia bancaria entrante	Gratis	Gratis	Gratis
Recarga de tarjeta de débito Consumo UE	Gratis	Gratis	Gratis
Recarga de tarjeta de débito Internacional	Gratis	Gratis	Gratis
Asignación para gastos en divisas extranjeras (solo con Tarjeta Monese)	2.000 £ / 2.000 € / 10.000 lei	9.000 £ / 9.000 € / 45.000 lei	Asignación ilimitada
Compras con Tarjeta Monese y reintegros en cajeros en libras esterlinas, euros, lei rumanos y coronas suecas	Gratis	Gratis	Gratis
Compras con Tarjeta Monese en divisas distintas a libras esterlinas, euros, lei rumanos y coronas suecas, incluyendo:			
Transacciones con tarjeta online en una divisa distinta de la moneda de cuenta	Gratis dentro de la asignación Tipo de cambio mayorista Mastercard	Gratis dentro de la asignación Tipo de cambio mayorista Mastercard	Gratis Tipo de cambio mayorista Mastercard

Transacciones con tarjeta POS en una divisa distinta de la moneda de cuenta	Gratis dentro de la asignación Tipo de cambio mayorista Mastercard	Gratis dentro de la asignación Tipo de cambio mayorista Mastercard	Gratis Tipo de cambio mayorista Mastercard
Transacciones vía Apple Pay/Google Pay en una divisa distinta de la moneda de cuenta	Gratis dentro de la asignación Tipo de cambio mayorista Mastercard	Gratis dentro de la asignación Tipo de cambio mayorista Mastercard	Gratis Tipo de cambio mayorista Mastercard
Tarifa aplicable una vez que se ha excedido la asignación para gastos en divisas detallada anteriormente	2% por transacción	2% por transacción	n/d
Asignación para recargas en cajeros La asignación se comparte entre los tipos de transacción antes señalados La asignación se comparte entre todas sus Cuentas Monese	200£ / 200€ / 1.000 lei	900£ / 900€ / 4.500 lei	Asignación ilimitada
Recarga realizada a través de Sofort	Gratis dentro de la asignación	Gratis dentro de la asignación	Gratis
Reintegros en cajeros en todo el mundo	Gratis dentro de la asignación	Gratis dentro de la asignación	Gratis
Reintegro de efectivo en tienda (disponible solo para Cuentas Monese en GBP)	Gratis dentro de la asignación	Gratis dentro de la asignación	Gratis
Carga de efectivo desde Correos (disponible solo para Cuentas Monese en GBP)	Excluido de la asignación	Gratis dentro de la asignación	Gratis

Carga de efectivo desde PayPoint (disponible solo para Cuentas Monese en GBP)	Excluido de la asignación	Gratis dentro de la asignación	Gratis
Comisión aplicable una vez que se ha excedido la asignación para recargas en cajeros detallada anteriormente	2% por transacción	2% por transacción	n/d
Imposiciones de efectivo			
Carga de efectivo desde Correos (disponible solo para Cuentas Monese en GBP)	2% (mínimo 2 £)	Incluido en la asignación para recargas en cajeros	Gratis
Carga de efectivo desde PayPoint (disponible solo para Cuentas Monese en GBP)	3,50% (mínimo 3£)	Incluido en la asignación para recargas en cajeros	Gratis
Recarga a través de Paysafecash (disponible solo para Cuentas Monese en EUR y RON)	2,5% por transacción	Incluido en la asignación, tras aplicar la comisión mínima del 2% (2 € / 10 lei)	Gratis
Otras tarifas			
Consulta del saldo y transacciones en la App	Gratis	Gratis	Gratis
Bloqueo y desbloqueo de la Tarjeta Monese	Gratis	Gratis	Gratis
Funciones de gestión de patrimonio	Gratis	Gratis	Gratis

Alertas por correo electrónico, avisos al móvil, mensaje en la App y SMS	Gratis (pueden aplicarse cargos estándar SMS según el operador)	Gratis (pueden aplicarse cargos estándar SMS según el operador)	Gratis (pueden aplicarse cargos estándar SMS según el operador)
Servicio de Atención al Cliente Monese	Gratis	Gratis	Servicio Prioritario Gratuito

3. Las siguientes tarifas se aplican si abrió una Cuenta Monese y seleccionó su Plan actual antes del 1 de julio de 2019:

	SIMPLE	CLÁSICA	PREMIUM
Cuota mensual	Gratis	4,95 € / 4,95 £ / 19,95 lei por utilizar cualquier número de Cuentas Monese (por ejemplo, si mantiene una Cuenta Monese Plus y también una Cuenta Monese Plus en EUR, solo pagará 4,95 € en total). Después de pagar la primera cuota mensual al suscribirse a una Monese Plus, no tendrá que pagar ninguna otra cuota mensual si no dispone de saldo en su Cuenta Monese.	14,95 € / 14,95 £ / 69,95 lei por utilizar cualquier número de Cuentas Monese (por ejemplo, si mantiene una Cuenta Monese Premium y también una Cuenta Monese Premium en EUR, solo pagará 14,95 € en total). Después de pagar la primera cuota mensual al suscribirse a una Monese Premium, no tendrá que pagar ninguna otra cuota mensual si no dispone de saldo en su Cuenta Monese.
Apertura de una Cuenta Monese	Gratis	Gratis	Gratis

Primera Tarjeta Monese física con su Cuenta Monese en GBP o Cuenta Monese en EUR	Gratis (se aplica una tarifa de entrega de 4,95 € / 4,95 £)	Gratis (entrega estándar gratuita)	Gratis (entrega estándar gratuita)
Transferencias en tiempo real entre Cuentas Monese	Gratis (sujeto a una tarifa por conversión de divisas del 1% aplicada aparte de la tasa mayorista)	Gratis (no se aplica ninguna tarifa por cambio de divisas)	Gratis (no se aplica ninguna tarifa por cambio de divisas)
Transferencias nacionales e internacionales	Gratis (sujeto a una tarifa por conversión de divisas, véase más abajo)	Gratis (sujeto a una tarifa por conversión de divisas, véase más abajo)	Gratis
Cargo en cuenta	Gratis	Gratis	Gratis
Apple/Google Pay	Gratis	Gratis	Gratis
Compras con Tarjeta Monese	Gratis (sujeto a una tarifa por conversión de divisas, véase más abajo)	Gratis (sujeto a una tarifa por conversión de divisas, véase más abajo)	Gratis
Transferencia bancaria entrante	Gratis	Gratis	Gratis
Recarga de tarjeta de débito Consumo UE	Gratis	Gratis	Gratis

Recarga de tarjeta de débito Internacional	Gratis	Gratis	Gratis
Recarga vía Sofort	Gratis	Gratis	Gratis
Recarga a través de Paysafecash (disponible solo para Cuentas Monese en EUR y RON)	2,5% por transacción (se aplica una tarifa mínima de 2,5 € / 12 lei)	2,5 € / 12 lei por Transacción	Gratis
Recarga mediante Trustly	Gratis dentro de la asignación para recargas en cajeros y comisión del 2% sobre el importe excluido de la asignación	Gratis dentro de la asignación para recargas en cajeros y comisión del 2% sobre el importe excluido de la asignación	Gratis
Reintegros en cajeros	1,5 € / 1,5 £ / 6 lei por reintegros en cajeros (sujeto a tarifas por conversión de divisas, véase más abajo)	6 transacciones gratuitas en su periodo de cuotas mensuales de todas sus Cuentas Monese combinadas (1,5 € / 1,5 £ / 6 lei por reintegro a partir de la 7ª transacción). Sujeto a tarifas por conversión de divisas, véase más abajo.	Gratis
Reintegro de efectivo en tienda (disponible solo para Cuentas Monese en GBP)	Gratis	Gratis	Gratis

Consulta del saldo y transacciones en la App	Gratis	Gratis	Gratis
Alertas por correo electrónico, avisos al móvil, mensajes en la App y SMS	Gratis (pueden aplicarse cargos estándar SMS según el operador)	Gratis (pueden aplicarse cargos estándar SMS según el operador)	Gratis (pueden aplicarse cargos estándar SMS según el operador)
Cierre de su Cuenta Monese	Gratis	Gratis	Gratis
Bloqueo y desbloqueo de la Tarjeta Monese	Gratis	Gratis	Gratis
Servicio de Atención al Cliente Monese	Gratis	Gratis	Servicio Prioritario Gratuito
Carga de efectivo desde Correos (disponible solo para Cuentas Monese en GBP)	2% (mínimo 2 £)	1£	Gratis
Carga de efectivo desde PayPoint (disponible solo para Cuentas Monese en GBP)	3,50% (mínimo 3£)	2,50% (mínimo 1£)	Gratis
Otras tarifas			
Tarjeta adicional / extravío / tarjeta física familiar Monese	Gratis (se aplica la tarifa de entrega estándar de 4,95 £ / 4,95 € / 19,95 lei)	Gratis (se aplica la tarifa de entrega estándar de 4,95 £ / 4,95 € / 19,95 lei)	Gratis

Funciones de gestión de patrimonio	Gratis	Gratis	Gratis
Conversión de divisas mediante la Tarjeta Monese para reintegros en cajeros y transacciones de divisas en libras esterlinas, euros, lei rumanos y coronas suecas	Tipo de cambio mayorista Mastercard	Tipo de cambio mayorista Mastercard	Tipo de cambio mayorista Mastercard
Conversión de divisas mediante la Tarjeta Monese para reintegros en cajeros y transacciones en divisas distintas a libras esterlinas, euros, lei rumanos y coronas suecas	Tipo de cambio mayorista Mastercard más el 2% del valor de la transacción (mínimo 2 € / 2 £ / 8 lei en reintegros en cajeros)	Tipo de cambio mayorista Mastercard más el 0,5% del valor de la transacción	Tipo de cambio mayorista Mastercard
Conversión de divisas en pagos internacionales salientes desde la App Monese	Su dinero se convierte al tipo de cambio mayorista más la tarifa por cambio de divisas indicada en la App Monese antes de confirmarse el pago (tarifas por cambio de divisas a partir del 2% del valor de la transacción, con un mínimo de 2 € / 2 £ / 8 lei)	Su dinero se convierte al tipo de cambio mayorista más la tarifa por cambio de divisas indicada en la App Monese antes de confirmarse el pago (tarifas por cambio de divisas a partir del 0,5% del valor de la transacción, con un mínimo de 2 € / 2 £ / 8 lei)	Su dinero se convierte al tipo de cambio mayorista

Si usted es residente en Irlanda, se cargará un impuesto adicional por reintegros de efectivo. Este importe lo cargamos en su cuenta con carácter retroactivo para el año precedente.