

1. CADUCIDAD DE LA TARJETA REGALO Y RESTABLECIMIENTO DEL SALDO

- 1.1. Su tarjeta regalo dejará de ser válida doce (12) meses a partir de la fecha en que se activará. Nos referimos a esta fecha como la fecha de caducidad de su tarjeta regalo. En esa fecha, la tarjeta regalo dejará de funcionar y usted ya no tendrá derecho a utilizarla. El resto del saldo disponible en su tarjeta regalo se perderá en la fecha de caducidad. Por lo tanto, le recomendamos que utilice todo el saldo de su tarjeta regalo antes de dicha fecha.

2. INFORMACIÓN SOBRE QUIENES SOMOS Y ESTE ACUERDO

- 2.1. Los presentes términos y condiciones se aplican a las tarjetas regalo emitidas por EML Payments (UE) Limited (número de sociedad 560902), sociedad con domicilio legal en el 2.º piso La Vallee House, Upper Dargle Road, Bray Co. Wicklow, Irlanda ("EML") para el uso en La Roca Village (La Roca) en España.
- 2.2. En este acuerdo, "nosotros", "nos" o "nuestro" se refiere a EML, a menos que se indique lo contrario. "Usted" o "su" se refiere al Titular de la Tarjeta.
- 2.3. Value Retail Management Spain, S.L.U, La Roca Village es el distribuidor de esta tarjeta, Santa Agnes de Malanyanes, 08430, La Roca del Valle, España.
- 2.4. Este documento establece un acuerdo entre usted y nosotros y rige la posesión y el uso de su tarjeta regalo. Este acuerdo y todas las comunicaciones entre usted y nosotros serán en inglés y español.
- 2.5. Al comprar o utilizar una tarjeta regalo, usted nos indica que acepta todos los términos y condiciones de este acuerdo. El titular de la tarjeta regalo está sujeto a los términos y condiciones de este acuerdo, que estarán permanentemente a disposición del público de acuerdo con los términos establecidos en la sección 18 siguiente.

3. TARJETAS REGALO

- 3.1. EML no puede garantizar que un determinado comercio minorista acepte la tarjeta regalo. Consulte con los minoristas antes de intentar realizar una transacción.
- 3.2. Nuestras tarjetas regalo no entran en el ámbito de aplicación de la normativa sobre servicios de pago o dinero electrónico. La compra de una tarjeta regalo no constituye un depósito. El saldo de una tarjeta regalo no devenga intereses.
- 3.3. Esta tarjeta regalo solo puede usarse en La Roca, España. En ningún caso podrán utilizarse en un país diferente al de la compra de la tarjeta regalo.
- 3.4. La tarjeta regalo y su saldo son válidos durante un periodo de doce (12) meses a partir de la fecha su activará (o de la fecha en que aceptemos el pago de su pedido en el caso de las tarjetas regalo adquiridas por internet). Su tarjeta regalo dejará de ser válida doce (12) meses después de la fecha de compra. En esa fecha, la tarjeta regalo dejará de funcionar y usted ya no tendrá derecho a utilizarla.
- 3.5. Si la tarjeta regalo se adquirió a través de un punto de venta electrónico, el valor máximo que se puede cargar en la tarjeta regalo es 500€. La tarjeta regalo se activará en el punto de venta. Si la tarjeta regalo se adquirió a través de un quiosco expendedor de tarjetas o un punto de venta móvil, el valor máximo que se puede cargar es 500€. La tarjeta regalo se activará en el punto de venta y el dinero estará generalmente disponible para su uso una hora después de la compra.
- 3.6. Si su tarjeta regalo se adquirió en internet, el valor máximo que se puede cargar en la tarjeta regalo es 500€.
- 3.7. No se pueden cargar fondos adicionales en su tarjeta regalo después de la compra inicial, excepto en el caso

de que un minorista reembolse una transacción en la tarjeta regalo. Los reembolsos suelen tardar varios días en aparecer en su tarjeta regalo.

4. REQUISITOS DE IDENTIFICACIÓN

- 4.1. Podemos pedirle información personal y alguna prueba de su identidad antes de emitir una tarjeta regalo a su nombre. Lo hacemos para evitar el fraude, el lavado de dinero y otros delitos financieros. También utilizamos esta información para identificarlo a usted y a su tarjeta regalo en caso de pérdida o robo. Conservaremos esta información de acuerdo con nuestras obligaciones legales y reglamentarias.
- 4.2. Si no nos proporciona la prueba de identidad solicitada o si, a nuestra entera discreción, la prueba que nos ha presentado no es satisfactoria, nos reservamos el derecho a no emitirle una tarjeta regalo. La decisión será definitiva y no estaremos obligados a justificar nuestra decisión de denegar la emisión de una tarjeta regalo.

5. PROTECCIÓN DE DATOS

- 5.1 EML es el emisor de su tarjeta regalo. Esto significa que EML es el responsable del tratamiento de sus datos personales en relación con la prestación del servicio de tarjetas regalo. Nos comprometemos a garantizar que toda la información personal que tenemos sobre usted está a salvo y segura, y se utiliza de forma responsable en todo momento.
- 5.2 La información de la tarjeta regalo o las transacciones realizadas con esta (que puede incluir su información personal, si nos la ha facilitado) puede ser revelada a terceros, cuando lo exija la ley, para permitirle operaciones con la tarjeta regalo y procesar transacciones, para evitar delitos financieros, para prestarle los servicios que solicite y, si es necesario, para notificarle cualquier cambio en el servicio. La información también podrá comunicarse a países no pertenecientes al Espacio Económico Europeo (European Economic Area, EEA).
- 5.3 Usted tiene una serie de derechos bajo la legislación aplicable en materia de protección de datos, incluido el derecho a solicitar detalles o una copia de cualquier información personal que tengamos sobre usted en cualquier momento y a que se corrijan las inexactitudes en dicha información. Cómo ejercer estos y otros derechos de protección de datos se establece en nuestro Aviso de Protección de Datos, disponible en nuestro sitio web - <https://www.emlpayments.com/privacy/>.

6. COMISIONES Y GASTOS

En el cuadro siguiente se describen las comisiones y gastos que se aplican a la compra y la utilización de la tarjeta regalo:

Comisión	Costo	Frecuencia
Comisión de activación	1.82 €	Por tarjeta
Comisión de sustitución	0 €	Por tarjeta

7. CÓMO UTILIZAR SU TARJETA REGALO

- 7.1. Tendremos derecho a suponer que usted autorizó una transacción cuando:
 - 7.1.1. la banda magnética de la tarjeta regalo fue aceptada por el comercio minorista.
 - 7.1.2. hay una prueba de venta firmada
 - 7.1.3. Se facilita al minorista la información pertinente que permite procesar la transacción.
- 7.2. Una vez que hayamos recibido su instrucción de proceder con la transacción, esta no podrá detenerse ni

revocarse. Ver sección 13 de este acuerdo para más información. Deduiremos el valor de la transacción del saldo restante de la tarjeta regalo. El minorista o proveedor de servicios que haya aceptado su tarjeta regalo para el pago recibirá generalmente el pago en un plazo de cinco días laborables.

- 7.3. La tarjeta regalo puede utilizarse como pago total o parcial de las compras. En caso de pago parcial, la persona que utilice la tarjeta regalo deberá abonar el importe pendiente de la compra por medios alternativos, por ejemplo, efectivo o tarjeta de débito o crédito. Debe comprobar con el minorista si esto está permitido.

8. RESTRICCIONES DE USO DE TARJETAS REGALO

- 8.1. No debe intentar utilizar su tarjeta regalo en comercios no participantes.
- 8.2. Una tarjeta regalo:
- 8.2.1. no puede recargarse después de su uso
 - 8.2.2. no puede utilizarse para retirar efectivo a través de cajeros automáticos, bancos u otras instituciones
 - 8.2.3. no puede utilizarse para la compra de divisas
 - 8.2.4. no puede utilizarse para adquirir otras tarjetas regalo
 - 8.2.5. no puede utilizarse para la venta por correo, teléfono, Internet u otras transacciones no presenciales
- 8.3. Una tarjeta regalo:
- 8.3.1. no está vinculada a una cuenta bancaria
 - 8.3.2. no es una tarjeta de garantía de cheques
 - 8.3.3. no es una tarjeta de cargos
 - 8.3.4. no es una tarjeta de crédito
- 8.4. El saldo de una tarjeta regalo no genera intereses.
- 8.5. No está permitido utilizar la tarjeta regalo con fines de identificación.
- 8.6. Una tarjeta regalo no puede utilizarse para pagos regulares preautorizados, para juegos de azar ni para cualquier fin ilegal.
- 8.7. Podemos restringir el uso de su tarjeta regalo:
- 8.7.1. si tenemos motivos razonables para creer que la tarjeta regalo se está utilizando o está asociada de alguna manera con actividades fraudulentas u otras actividades ilegales
 - 8.7.2. si consideramos que usted ha infringido o incumplido los presentes términos y condiciones, o
 - 8.7.3. en caso de circunstancias excepcionales que impidan el funcionamiento normal de la tarjeta regalo.

9. GESTIÓN DE SU TARJETA REGALO

- 9.1. El saldo disponible en la tarjeta regalo se reducirá en el valor de cada pago realizado con esta. Cuando haya utilizado la tarjeta regalo para pagar bienes o servicios, el valor de la transacción más las comisiones o los gastos correspondientes se abonarán al minorista o proveedor de servicios a través de la red de sistemas de pago.
- 9.2. Si intenta realizar un pago por un valor superior al saldo restante de la tarjeta regalo, se rechazará la transacción. Si conoce el saldo restante de su tarjeta regalo, puede realizar un pago parcial, sujeto a lo dispuesto por el minorista. Consulte con el minorista antes de intentarlo.

- 9.3. Para consultar el saldo disponible en su tarjeta regalo o ver un extracto de las transacciones recientes, puede:
- 9.3.1. acceder a <https://www.getmybalance.com> y utilizar el servicio de consulta de saldo;
 - 9.3.2. contactar con el servicio al cliente de conformidad con la sección 14 a continuación (tenga en cuenta que pueden aplicarse tarifas de llamada, inferiores a las de una llamada nacional estándar; consulte a su proveedor de servicios telefónicos), o
 - 9.3.3. escanear el código QR que aparece en el reverso de la tarjeta regalo (si procede) con su teléfono inteligente (compatible con dispositivos Apple iOS, Android o Windows). Tenga en cuenta que pueden aplicarse tasas de datos. Consulte con su proveedor de servicios telefónicos.

10. PERIODO DE CANCELACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO

- 10.1. Si la tarjeta regalo se adquiere por internet, el comprador original de la tarjeta regalo tendrá derecho a un periodo de reflexión de catorce (14) días. Si adquirió su tarjeta regalo por Internet y desea solicitar su cancelación, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de acuerdo con la sección 14 a continuación.
- 10.2. Los fondos devueltos al comprador original de acuerdo con la sección 10.1 serán reembolsados por el mismo medio en que fueron recibidos. Por ejemplo, si el comprador original eligió pagar la tarjeta regalo con una tarjeta de débito o crédito, los fondos se reembolsarán a la misma tarjeta de débito o crédito.
- 10.3. Si la tarjeta regalo se compró en un centro comercial, un establecimiento minorista o un quiosco expendedor de tarjetas, el comprador original puede recibir un reembolso en los catorce (14) días posteriores a la compra. En estas circunstancias, si usted es el comprador original y desea cancelar su tarjeta regalo, devuélvala en el mostrador de servicio al cliente en el centro comercial o establecimiento minorista que corresponda, sin haber usado la tarjeta junto con el recibo original de compra en los catorce (14) días posteriores a la compra.

11. MANTENGA A SALVO SU TARJETA REGALO Y SUS DATOS

Usted es responsable de mantener la seguridad de su tarjeta regalo y de los datos asociados. Debe tomar todas las medidas razonables para evitar la pérdida, el robo o el uso indebido de la tarjeta regalo. No revele los datos asociados a la tarjeta regalo a nadie excepto cuando sea absolutamente necesario, por ejemplo, cuando realice una transacción o envíe la tarjeta regalo a otra persona como obsequio.

12. TARJETAS REGALO PERDIDAS, ROBADAS O DAÑADAS

- 12.1. Si pierde, le roban o se daña su tarjeta regalo, le recomendamos que se ponga en contacto lo antes posible con el servicio de atención al cliente de acuerdo con la sección 14 que aparece a continuación. Podemos pedirle que nos proporcione una serie de datos para confirmar que usted es el titular autorizado de la tarjeta regalo. Una vez finalizado este proceso de verificación (si es necesario), haremos lo siguiente:
- 12.1.1. bloquear su tarjeta regalo si denunció su pérdida o robo, o
 - 12.1.2. cancelar su tarjeta regalo si informó que estaba dañada.
- 12.2. Bloquear o cancelar su tarjeta regalo asegurará que no pueda seguir utilizándola mientras realizamos los trámites necesarios, siempre que sea posible, para poner a su disposición una tarjeta regalo de sustitución.
- 12.3. Usted será responsable del valor de todas las transacciones si creemos o tenemos motivos para sospechar que usted:
- 12.3.1. ha actuado fraudulentamente
 - 12.3.2. no ha mantenido segura su tarjeta regalo o sus datos de seguridad de forma intencionada, imprudente o negligente, o

- 12.3.3. ha permitido que transcurra un período de tiempo indebido o irrazonable entre la pérdida o el robo de su tarjeta regalo y la notificación de este evento al servicio de atención al cliente.
- 12.4. Una vez se complete de manera satisfactoria la verificación del proceso descrito a continuación en la sección 12.1, podremos gestionar para que se ponga a su disposición una tarjeta regalo de sustitución en el centro comercial o punto de venta correspondiente. En caso de que podamos poner a su disposición una tarjeta regalo de sustitución, se aplicará una comisión según lo establecido en la sección 5 (Comisiones y gastos).
- 12.5. Tarjetas regalo de sustitución:
 - 12.5.1. solo estará disponible para su recogida hasta la fecha de caducidad de la tarjeta regalo que se perdió, se dañó o que robaron.
 - 12.5.2. solo estará disponible si la tarjeta regalo original extraviada, robada o dañada se adquirió en un centro comercial o punto de venta en el que opere un punto de venta electrónico EML, y
 - 12.5.3. será válida durante un periodo de doce (12) meses a partir de la fecha de recogida de la tarjeta regalo de sustitución.
- 12.6. El período de reflexión descrito anteriormente en la sección 10.1 no se aplica a ninguna tarjeta regalo de sustitución.

13. COMPRAS AL POR MENOR Y DISPUTAS SOBRE TRANSACCIONES

- 13.1. No somos responsables de la seguridad, legalidad, calidad ni cualquier otro aspecto de bienes o servicios adquiridos con una tarjeta regalo.
- 13.2. Si cree que no autorizó una transacción concreta o si desea iniciar una disputa sobre los bienes o servicios adquiridos, deberá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de La Roca lo antes posible dentro de un plazo razonable, de conformidad con la sección 14 a continuación. Si ha transcurrido un periodo de tiempo indebido o irrazonable entre la realización de la transacción o la disputa en cuestión y su notificación al servicio de atención al cliente, es posible que no podamos ayudarle.
- 13.3. En determinadas circunstancias, una transacción puede iniciarse pero no completarse. Cuando esto ocurre, es posible que el valor de la transacción se deduzca del saldo de la tarjeta regalo y deje de estar disponible para su uso. Nos referimos a esto como una autorización pendiente o un bloqueo. En estos casos, debe ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de acuerdo con la sección 14 y aportar alguna prueba que demuestre que se canceló o anuló la transacción. En ausencia de pruebas suficientes, nos reservamos el derecho de imponer un periodo de espera de siete (7) días hábiles antes de que se reestablezca la cantidad a su tarjeta regalo.

14. SERVICIO AL CLIENTE

- 14.1. Todas las consultas relativas a una tarjeta regalo deben dirigirse al servicio de atención al cliente de La Roca:
 - 14.1.1. llame al +34938423900. El uso de la línea telefónica proporcionada no implica una tarifa superior a la de una llamada a una línea fija geográfica o móvil estándar.
 - 14.2. Comuníquese con La Roca a través del correo electrónico cardsupport@emlpayments.com. Los servicios de atención al cliente están disponibles durante el horario de apertura del centro comercial. Consulte los horarios de apertura de su centro comercial, ya que pueden variar.
 - 14.3. Si quiere hacer una reclamación sobre su tarjeta regalo, primero debe contactar con La Roca, el distribuidor de la tarjeta, usando los detalles proporcionados anteriormente. Se le pedirá que explique el motivo de su insatisfacción. La Roca registrará su reclamación y la investigará de acuerdo con su protocolo de tramitación de reclamaciones. Una vez que se haya investigado su reclamación, se le

enviará una respuesta final por escrito.

15. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

15.1. EML no será responsable de:

- 15.1.1. pérdidas que no eran previsibles en el momento de la compra de la tarjeta regalo,
- 15.1.2. pérdidas que no fueron causadas por ningún incumplimiento por su parte (cada uno actuando de manera independiente),
- 15.1.3. pérdidas empresariales, o
- 15.1.4. pérdidas causadas a los no consumidores.

En cualquier caso, la responsabilidad agregada de EML se limitará al valor cargado en la tarjeta regalo en el momento de la compra.

16. CAMBIOS A ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Estos términos y condiciones pueden cambiarse o modificarse en cualquier momento por razones legales, reglamentarias o de seguridad; o para permitir la correcta entrega del esquema de tarjeta regalo. Si se realizan cambios, se publicarán dos meses antes de que entren en vigor (a menos que la ley nos obligue a notificarlo con menos antelación) y se facilitarán copias de los términos y condiciones revisados en los mostradores de atención al cliente de los centros comerciales y establecimientos participantes y en línea en <https://www.getmybalance.com>.

Asumiremos que ha aceptado cualquier cambio en estos Términos y Condiciones a menos que nos notifique lo contrario.

17. LEGISLACIÓN Y TRIBUNALES

Las leyes de Irlanda se aplicarán a estos términos y condiciones y los tribunales de Irlanda se ocuparán de cualquier procedimiento legal entre usted y nosotros.