

1. General

1.1. Las presentes Condiciones Generales (las «**Condiciones Generales**») regulan la prestación de servicios por parte de **GenToo Ltd** («GenToo», «nosotros» o «nuestro») a usted («usted» o «Cliente»), incluyendo el acceso y el uso de su cuenta, los instrumentos de pago (si procede), la ejecución de operaciones de pago (incluidas las tarjetas físicas o virtuales, cuando proceda) y la prestación de productos de crédito a corto plazo comercializados como «Adelantos en efectivo».

Antes de poder acceder o utilizar cualquier servicio prestado por GenToo, usted debe:

- a. confirmar que toda la información facilitada por usted es exacta, completa y actualizada, leer y aceptar estos Términos y Condiciones Generales, y confirmar su aceptación completando el proceso de registro y utilizando los servicios;
- b. aceptar cualquier término y condición adicional aplicable a la aplicación móvil, la plataforma web o los servicios de terceros utilizados en relación con nuestros servicios; y
- c. proporcionar los documentos, la información, las fotografías o las pruebas que podamos solicitar razonablemente con el fin de cumplir con las obligaciones legales, reglamentarias, de lucha contra el blanqueo de capitales, lucha contra la financiación del terrorismo, prevención del fraude y de diligencia debida con respecto al cliente.

1.2. Estos Términos y Condiciones Generales incorporan por referencia cualquier anexo adicional, tabla de comisiones, condiciones de anticipos en efectivo, calendarios de amortización o condiciones específicas de los productos (los «**Suplementos**»).

1.3 En caso de conflicto, prevalecerá el Suplemento correspondiente a ese producto o servicio específico.

1.4 Los servicios sólo estarán disponibles tras la finalización satisfactoria de los controles internos, incluyendo los relacionados con la normativa, la lucha contra el blanqueo de capitales, la prevención del fraude y las evaluaciones de riesgo.

1.5 El acceso a los anticipos en efectivo está sujeto a una evaluación previa de la solvencia, que puede incluir la evaluación de la información facilitada por usted, los datos obtenidos de terceros y, cuando lo permita la ley, la consulta de registros de crédito o agencias de crédito.

1.6 Una evaluación negativa de la solvencia puede dar lugar a la denegación, limitación o retirada del acceso a los anticipos en efectivo sin que ello afecte a su acceso a los servicios de pago, cuando la ley lo permita.

1.7. Usted confirma que toda la información y los documentos facilitados por usted durante el proceso de alta y a lo largo de su uso de los servicios son veraces, exactos, completos y actualizados, y que actúa en su propio nombre y por su propia cuenta. Se compromete a informar sin demora de cualquier cambio en sus datos personales, financieros o de contacto. Usted reconoce que es responsable de cualquier pérdida, retraso o consecuencia adversa que resulte del suministro de información o documentación incorrecta, incompleta, engañosa o desactualizada.

2. Información reglamentaria e introducción

2.1 GenToo Limited es una sociedad debidamente constituida y existente conforme a las leyes de Irlanda, inscrita en la Oficina de Registro Mercantil con el número 780522, con domicilio social en First Floor, Penrose 2, Penrose Dock, Cork, Irlanda («GenToo»).

2.2 GenToo promociona y distribuye una tarjeta Visa prepago y una cuenta de dinero electrónico a los clientes. GenToo actúa como agente autorizado de UAB ConnectPay y no presta por sí misma servicios regulados de pago o de dinero electrónico, ni salvaguarda o retiene en ningún momento fondos de los clientes.

2.3 El emisor del dinero electrónico de su cuenta GenToo y el proveedor de los servicios de pago relacionados con su cuenta GenToo es UAB ConnectPay, constituida en Lituania con el número de registro 304696889, con domicilio social y dirección postal en Algirdo St. 38, LT-03218, Vilna, Lituania, y titular de la licencia de entidad de dinero electrónico («EDE») n.º 24, expedida el 16 de enero de 2018 por el Banco de Lituania, que actúa como autoridad de concesión de licencias y supervisión. GenToo actúa como agente autorizado («Agente de la EDE»).

2.4 La tarjeta prepago GenToo es emitida por Wallester AS, constituida en Estonia con el número de registro 11812882, con domicilio social en Ahtri 6, Tallin 10151, una entidad de pago autorizada y supervisada por la Finantsinspektsioon (Autoridad de Supervisión Financiera y Resolución de Estonia), con permiso n.º 4.1-1/224, y miembro principal oficial de Visa.

2.5 La tarjeta GenToo y la cuenta GenToo son promocionadas por GenToo. Todas las tarjetas GenToo siguen siendo propiedad de la entidad emisora correspondiente y deben devolverse o destruirse cuando así se solicite.

2.6 Al solicitar una tarjeta GenToo y una cuenta GenToo, la cuenta se denominará en euros (EUR). Todas las referencias a la moneda en estos Términos y condiciones se refieren al EUR, salvo que se indique lo contrario.

2.7 No se devengan intereses sobre el saldo de su cuenta GenToo.

3. Servicios

3.1 Cuenta GenToo (dinero electrónico y servicios de pago)

3.1.1 La cuenta GenToo es una cuenta de dinero electrónico que permite a los clientes mantener dinero electrónico y acceder a servicios de pago, incluyendo, cuando proceda, transferencias y transacciones de pago relacionadas con tarjetas.

3.1.2 El dinero electrónico emitido en la Cuenta GenToo y los servicios de pago relacionados con la Cuenta GenToo son prestados por UAB ConnectPay, que actúa como entidad de dinero electrónico autorizada. GenToo actúa únicamente como agente autorizado de UAB ConnectPay en relación con estos servicios y no salvaguarda o retiene fondos de los clientes.

3.1.3 El uso de la Cuenta GenToo y de los servicios de pago relacionados está sujeto a estos Términos y Condiciones, junto con los términos y condiciones aplicables de UAB ConnectPay, que se aplican a la prestación de

servicios de dinero electrónico y de pago y están disponibles en:

<https://connectpay.com/General-terms-and-conditions.pdf>

El uso que usted haga de la plataforma y la aplicación GenToo también está sujeto a las **Condiciones de Uso de la Plataforma**, que se incorporan a los presentes Términos y condiciones por referencia y forman parte integrante de los mismos. Para facilitar su consulta, las Condiciones de uso de la plataforma GenToo figuran en el **Anexo I** de los presentes Términos y condiciones.

3.2 Tarjeta GenToo (servicios de tarjetas de prepago)

3.2.1 La tarjeta GenToo es una tarjeta prepago vinculada a la cuenta GenToo y puede utilizarse para realizar transacciones de pago de conformidad con las normas aplicables del sistema de tarjetas.

3.2.2 La Tarjeta GenToo es emitida por Wallester AS, que actúa como emisor de la tarjeta y miembro principal de Visa. La emisión y el uso de la Tarjeta GenToo están sujetos a los términos y condiciones aplicables de Wallester AS, disponibles en: <https://wallester.com/legal-notice>.

3.2.3 GenToo promociona la Tarjeta GenToo y ofrece asistencia al cliente en relación con su uso, actuando dentro del ámbito de su función como agente y distribuidor.

3.3 Relación entre los servicios

3.3.1 La cuenta GenToo y la tarjeta GenToo son servicios vinculados. Ciertas transacciones realizadas con la tarjeta GenToo dan lugar a los correspondientes cargos o abonos en la cuenta GenToo.

3.3.2 El cliente reconoce que diferentes entidades reguladas son responsables de diferentes elementos de los Servicios, tal y como se ha descrito anteriormente, y que los términos y condiciones aplicables de dichas entidades se aplican a los servicios pertinentes.

4. Definiciones e interpretación

4.1 Definiciones

Salvo que el contexto exija lo contrario, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación:

«**Cuenta**» se refiere a la cuenta de pago o cuenta de dinero electrónico abierta a nombre del Cliente y puesta a su disposición a través de la Aplicación para la ejecución de Operaciones de Pago.

«**Aplicación**» se refiere a la aplicación móvil y/o plataforma web a través de la cual el Cliente accede a los Servicios.

«**Autorización**» se refiere al proceso mediante el cual el Cliente aprueba una Operación de pago y esta es aceptada o rechazada de conformidad con las normas aplicables del sistema de pago.

«**Día hábil**» significa un día en el que los bancos y los sistemas de pago suelen estar abiertos al público en la jurisdicción pertinente, excluyendo sábados, domingos y días festivos.

«**Tarjeta**» se refiere a cualquier tarjeta de pago física o virtual emitida bajo un esquema de tarjetas (incluida Visa) y vinculada a la Cuenta.

«**Sistema de tarjetas**» se refiere a un sistema de pago con tarjeta gestionado por un proveedor de sistemas como Visa, incluidas sus normas, estándares y reglamentos operativos.

«**Anticipo en efectivo**» se refiere a una línea de crédito al consumo a corto plazo concedida por GenToo al Cliente por un importe y una duración determinados, sujeta a reembolso según las condiciones de crédito acordadas.

«**GenToo**», «**nosotros**», «**nos**» o «**nuestro**» se refiere a **GenToo Ltd**, una sociedad de responsabilidad limitada constituida conforme a las leyes de Irlanda, que actúa:

- como agente autorizado de una entidad de dinero electrónico para la prestación de servicios de pago; y
- en su propio nombre y por cuenta propia para la prestación de anticipos en efectivo.

«**Cliente**», «**usted**» o «**su**» se refiere a la persona física que ha completado con éxito el proceso de registro y utiliza los Servicios.

«**Persona políticamente expuesta**» o «**PEP**» se refiere a una persona física a la que se le han encomendado, o se le han encomendado en el pasado, funciones públicas destacadas, así como a sus familiares directos y allegados, tal y como se define en la legislación aplicable contra el blanqueo de capitales.

«**Dinero electrónico**» tiene el significado que se le atribuye en la legislación aplicable en materia de dinero electrónico y se refiere al valor monetario almacenado electrónicamente y emitido tras la recepción de fondos.

«**Entidad de dinero electrónico**» o «**EDE**» se refiere a la entidad de dinero electrónico autorizada establecida en Lituania que emite dinero electrónico y presta servicios de pago, para la cual GenToo actúa como agente autorizado.

«**Agente autorizado**» o «**Agente de la EDE**» se refiere a GenToo, que actúa en nombre y bajo la responsabilidad de la Entidad de Dinero Electrónico de conformidad con la legislación aplicable en materia de dinero electrónico y servicios de pago.

«**Comisiones**» se refiere a cualquier comisión, cargo, interés u otra cantidad que deba abonar el Cliente en relación con los Servicios, tal y como se establece en los Suplementos aplicables.

«**Servicios de pago**» se refiere a los servicios relacionados con:

- la emisión de dinero electrónico;
- el funcionamiento de la Cuenta;
- la ejecución de Operaciones de Pago; y
- la emisión y el uso de la Tarjeta, según lo dispuesto por la EDE de conformidad con la legislación aplicable y las normas del sistema de tarjetas.

«**Operación de pago**» se refiere a cualquier acto iniciado por el Cliente o un beneficiario para ingresar, transferir o retirar fondos de la Cuenta, independientemente de cualquier obligación contractual subyacente.

«**Servicios**» se refiere a los Servicios de Pago y a los Adelantos en Efectivo prestados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

«**Registro**» se refiere al proceso de inscripción, identificación e incorporación completado por el Cliente para acceder a los Servicios.

«**Autenticación reforzada del cliente**» o «**SCA**» se refiere al método de autenticación basado en el uso de dos o más elementos clasificados como conocimiento, posesión o inherencia, tal y como exige la legislación aplicable en materia de servicios de pago.

«**Suplementos**» se refiere a cualquier término adicional, condiciones específicas del producto, listas de comisiones, calendarios de reembolso, divulgaciones u otros documentos incorporados a estos Términos y Condiciones Generales por referencia.

«**Términos**» o «Términos y condiciones **generales**» se refiere a estos Términos y condiciones generales, con las modificaciones que se introduzcan periódicamente.

«**Datos personales**» se refiere a cualquier información relacionada con usted y que pueda utilizarse para identificarle, ya sea directa o indirectamente. Esto incluye, por ejemplo, su nombre, datos de contacto, información de identificación, identificadores en línea o información sobre su situación financiera.

Los «**Datos personales**» incluyen cualquier información de este tipo tratada por GenToo en relación con la prestación de sus servicios, de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos.

«**Servicio a distancia**» se refiere a las técnicas de comunicación por medios telemáticos, electrónicos o telefónicos proporcionadas por el Prestamista para que el Solicitante del Préstamo pueda presentar la Solicitud de Préstamo y recibir la Decisión sobre el Préstamo. A efectos de la contratación a distancia, se entenderá por tal la contratación realizada a través del Sitio web, la Aplicación o cualquier otro medio que el Prestamista ponga a disposición del Solicitante del Préstamo.

«**Tasa Anual Equivalente**» o «**TAE**» se refiere al coste total del crédito para el Cliente, expresado como un porcentaje anual del importe total del crédito, calculado de acuerdo con el método prescrito por la legislación europea y nacional aplicable en materia de crédito al consumo. La TAE incluye, cuando proceda, los intereses y todos los demás costes que el Cliente debe pagar en relación con el contrato de crédito y que son conocidos por GenToo, incluidas las comisiones y los gastos, pero excluidos los costes que deba pagar el Cliente por incumplimiento de las obligaciones contractuales.

«**SECCI**» o «**Información estándar europea sobre crédito al consumo**» se refiere al documento de información precontractual normalizado que se facilita al Cliente de conformidad con la legislación europea y nacional aplicable en materia de crédito al consumo, antes de la celebración de un Contrato de Crédito.

4.2 Interpretación

Salvo que el contexto exija lo contrario:

- a. los títulos se incluyen únicamente por comodidad y no afectarán a la interpretación;
- b. las palabras en singular incluyen el plural y viceversa;

- c. las referencias a una persona incluyen a las personas físicas;
- d. las referencias a leyes, reglamentos o normas del sistema de tarjetas incluyen cualquier modificación, sustitución o disposición sucesora;
- e. las referencias a «incluido» o expresiones similares se interpretarán a título ilustrativo y no limitativo;
- f. en caso de conflicto entre las presentes Condiciones Generales y cualquier Suplemento, prevalecerá el Suplemento pertinente en lo que respecta al Servicio aplicable.

5. Partes y situación normativa

5.1 Partes contratantes

Las presentes Condiciones Generales constituyen un acuerdo legalmente vinculante entre:

a. **GenToo Ltd** (la «**Empresa**», «**nosotros**», «**nos**» o «**nuestro**»), tal y como se identifica con mayor detalle en la sección «*Estatus regulatorio*» de estos Términos y Condiciones Generales; y

b. la persona física que completa el proceso de registro y utiliza los Servicios (el «**Ciente**», «**usted**» o «**su**»). Al celebrar el Acuerdo, usted acepta y confirma:

5.1.1 que toda la información que ha facilitado es veraz y que usted es la persona cuyos datos ha facilitado (y que nos notificará inmediatamente si sus datos de contacto cambian);

5.1.2 que puede celebrar un contrato legalmente vinculante con nosotros;

5.1.3 que solo utilizará su Cuenta GenToo para los fines previstos en estos Términos y Condiciones;

5.1.4 es residente en España y tiene permiso legal para permanecer en el país, tiene 18 años o más y es capaz de asumir la responsabilidad de sus propios actos;

5.1.5 nos autorizas, en cualquier momento, a utilizar cualquier medio que consideremos necesario para verificar tu identidad con cualquier proveedor de información externo. Consulta la Política de privacidad para obtener más detalles;

5.1.6 Actúa en tu propio nombre y no en nombre de un tercero.

5.2 Situación normativa – Servicios de pago

5.2.1. GenToo actúa como agente autorizado de una entidad de dinero electrónico con licencia, ConnectPay, establecida en la República de Lituania (la «**EDE**»).

5.2.3 La EDE está autorizada para emitir dinero electrónico y prestar servicios de pago de conformidad con la legislación aplicable en materia de dinero electrónico y servicios de pago, y está sujeta a la supervisión del Banco de Lituania.

5.2.4. Los servicios de pago, incluida la emisión de dinero electrónico, la gestión de cuentas de pago y la ejecución de operaciones de pago, son prestados por la EDE. GenToo actúa en nombre y bajo la responsabilidad de la EDE.

5.2.5. GenToo **no** retiene fondos de los clientes. Todos los fondos de los clientes están protegidos por la EDE de conformidad con los requisitos legales aplicables.

5.3. Situación normativa: anticipos en efectivo

5.3.1. **Los anticipos en efectivo** son proporcionados por GenToo en su propio nombre y por su propia cuenta, y constituyen crédito al consumo sujeto a la legislación aplicable en materia de crédito al consumo.

5.3.2. GenToo es responsable de la evaluación de la solvencia, la concesión de anticipos en efectivo y la gestión y el cobro de las obligaciones de reembolso.

5.3.3. La concesión de anticipos en efectivo es independiente de la prestación de los Servicios de Pago y no afecta al acceso del Cliente a los Servicios de Pago, salvo que la ley exija lo contrario.

5.4. Sistemas de tarjetas y proveedores externos

5.4.1. **Las tarjetas de pago** se emiten bajo esquemas de tarjetas internacionales, es decir, VISA, y están sujetas a las normas aplicables de dichos esquemas.

5.4.2. Algunos Servicios pueden prestarse con el apoyo de proveedores de servicios externos, incluidos gestores de programas, procesadores de pagos, socios de banca abierta y proveedores de servicios técnicos, que actúan de conformidad con la legislación aplicable.

6. Ámbito de los servicios

6.1 Servicios de cuenta de pago y monedero

6.1.1. Siempre que se complete con éxito el proceso de registro y se superen los controles reglamentarios e internos aplicables, GenToo proporciona a los Clientes acceso a servicios de pago a través de un monedero electrónico o una cuenta de pago (la **Cuenta**), actuando como agente autorizado de la Entidad de Dinero Electrónico.

Los servicios de pago incluyen:

- a. la gestión de la cuenta (es decir, la apertura y el funcionamiento de una cuenta de dinero electrónico) a nombre del cliente;
- b. la tenencia de dinero electrónico emitido por la Entidad de Dinero Electrónico a cambio de los fondos recibidos;
- c. Transferencia SEPA (saliente/entrante); Abono de pagos recibidos en euros (entrante);
- e. la ejecución de transacciones de pago con tarjetas vinculadas a la Cuenta, con compatibilidad con Google y Apple Pay;
- f. la retirada de efectivo en cajeros automáticos (ATM), sujeta a disponibilidad y a los límites aplicables;
- h. transacciones de pago entre particulares (P2P) entre usuarios de los Servicios, cuando esté habilitado.

6.1.2 La Cuenta puede utilizarse para recibir y reembolsar anticipos en efectivo, pero su uso no se limita a ese fin. GenToo también puede proporcionar herramientas relacionadas con la gestión presupuestaria e información sobre gastos en relación con la Cuenta.

6.2 Tarjetas

6.2.1. GenToo facilita la emisión y el uso de tarjetas de pago (virtuales y físicas) vinculadas a la Cuenta.

6.2.2. Se emite automáticamente una tarjeta virtual al activar la Cuenta. Las tarjetas físicas pueden emitirse en función de la disponibilidad y las condiciones aplicables.

6.2.3. Las tarjetas solo pueden utilizarse con los fondos disponibles en la Cuenta y no dan acceso a líneas de crédito ni a servicios de descubierto.

6.2.4. El uso de las tarjetas está sujeto a las normas, límites y comisiones del sistema de tarjetas aplicable, tal y como se establecen en los Suplementos correspondientes.

6.3 Anticipos en efectivo

6.3.1. GenToo ofrece anticipos en efectivo a corto plazo a los Clientes que cumplan los requisitos en su calidad de prestamista. Antes de formalizar un contrato de anticipo en efectivo, se facilitará al Cliente, en un soporte duradero, la información precontractual obligatoria, incluida la **Información Normalizada Europea sobre Crédito al Consumo (INE)**, de conformidad con la legislación española y europea aplicable en materia de crédito al consumo.

6.3.2. Los anticipos en efectivo se conceden bajo demanda y están sujetos a una evaluación previa de la solvencia.

6.3.3. Cada anticipo en efectivo:

- a. se concede por un importe fijo;
- b. tiene una duración habitual de treinta (30) días;
- c. es reembolsable en un único pago o en cuotas parciales, según lo acordado con el Cliente y tal y como se muestra en la Aplicación o se comuniqué de otro modo al Cliente antes del reembolso; y
- d. está sujeto a una comisión fija, tal y como se indica antes de su aceptación.

6.3.4. Los Clientes pueden solicitar y recibir anticipos en efectivo abriendo una cuenta y suscribiéndose a un paquete que ofrezca este producto.

6.3.5. Los anticipos en efectivo pueden abonarse:

- a. en la cuenta del Cliente; o
- b. por medios alternativos, incluida la entrega de un cheque en el domicilio del Cliente.

6.3.6. La apertura o el mantenimiento de una cuenta no es una condición para solicitar o recibir un anticipo en efectivo. La disponibilidad de métodos de pago específicos puede depender de las circunstancias del cliente y de los requisitos legales u operativos aplicables.

6.3.7 El acceso a los servicios de pago y a las funciones de la cuenta no influye en el resultado de una evaluación de solvencia.

6.4 Servicios relacionados con el crédito

En relación con los anticipos en efectivo, GenToo también puede proporcionar:

- a. recordatorios y notificaciones de pago;
- b. la opción de configurar reembolsos automáticos desde la Cuenta, cuando el Cliente lo autorice, sin perjuicio del derecho del Cliente a iniciar los reembolsos manualmente; y
- c. la comunicación del historial crediticio a agencias de crédito o registros similares, cuando lo permita la legislación aplicable.

6.5 Servicios auxiliares y de apoyo

GenToo podrá prestar servicios auxiliares y de asistencia, entre los que se incluyen:

- a. atención al cliente a través de chat, correo electrónico u otros canales de comunicación, en horario de oficina;
- b. alertas y notificaciones de transacciones;
- c. herramientas de análisis de gastos y elaboración de presupuestos;
- d. acceso a extractos de cuenta e historiales de transacciones; y
- e. gestión de disputas relacionadas con transacciones de pago y el uso de la tarjeta.

6.6 Servicios excluidos

GenToo no ofrece:

- a. servicios de captación de depósitos;
- b. productos de ahorro o inversión;
- c. descubiertos o líneas de crédito renovables;
- d. acceso garantizado al crédito; ni
- e. asesoramiento financiero, jurídico o de inversión.

6.7 Ámbito territorial

Los Servicios se ofrecen actualmente de forma exclusiva a Clientes residentes en España, con sujeción a los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

7. Contratación a distancia

7.1 Celebración de contratos a distancia

Los Servicios se prestan exclusivamente a través de medios de comunicación a distancia, incluyendo la Aplicación, el sitio web y las comunicaciones electrónicas. Todos los contratos entre GenToo y el Cliente, incluidos los acuerdos relativos a los Servicios de Pago y los anticipos en efectivo, se celebran como **contratos a distancia**, sin la presencia física de las partes.

7.2 Formalización y aceptación del contrato

El contrato se formaliza cuando el Cliente:

- a. completa el proceso de registro;
- b. recibe toda la información precontractual obligatoria aplicable al Servicio en cuestión; y
- c. confirma la aceptación de las condiciones aplicables marcando activamente una casilla de verificación o un mecanismo similar que indique su conformidad, y procediendo a realizar la acción correspondiente en la aplicación.

El Cliente reconoce que la aceptación electrónica mediante casilla de verificación constituye un consentimiento válido y vinculante y tiene el mismo efecto legal que una firma manuscrita.

7.3 Facilitación de la información contractual

Antes de la celebración de cualquier contrato, se facilitará al Cliente, en un **soporte duradero**, las presentes Condiciones Generales, cualquier Suplemento aplicable y, cuando proceda, la información precontractual obligatoria (incluida la Información Estándar Europea sobre Crédito al Consumo (SECCI) para anticipos en efectivo).

El Cliente podrá descargar, almacenar y reproducir dichos documentos en cualquier momento a través de la aplicación o de www.gentoo.es.

7.4 Idioma y disponibilidad

Las presentes Condiciones Generales y la documentación contractual relacionada están disponibles en español e inglés.

En caso de discrepancia entre las versiones lingüísticas, prevalecerá la versión en español, salvo que la ley imperativa disponga lo contrario.

7.5 Conservación de registros y pruebas

GenToo podrá registrar, almacenar y conservar información relativa a la celebración de contratos, incluidas las aceptaciones electrónicas, las marcas de tiempo y las comunicaciones relacionadas, con fines probatorios, normativos y de cumplimiento.

8. Función de Agente de la EDE

8.1 GenToo actúa como agente autorizado de la entidad de dinero electrónico identificada en la sección «*Situación normativa*» de las presentes Condiciones Generales (la «**Entidad de Dinero Electrónico**» o «**EDE**»), que es la **parte contratante (ConnectPay)** para la prestación de los Servicios de Pago.

8.2 En esta capacidad:

a. la EDE, ConnectPay, es responsable de la emisión de dinero electrónico, la prestación de los Servicios de Pago y la salvaguarda de los fondos de los clientes de conformidad con la legislación aplicable en materia de dinero electrónico y servicios de pago;

b. GenToo actúa en nombre y bajo la responsabilidad de la EDE al proporcionar acceso a los Servicios de Pago, incluyendo la incorporación de clientes, el funcionamiento de la aplicación y la atención al cliente relacionada con los Servicios de Pago;

c. GenToo no emite dinero electrónico por sí misma ni retiene los fondos de los clientes; y

d. GenToo actúa en su propio nombre y por cuenta propia en la prestación de anticipos en efectivo y cualquier servicio de crédito relacionado, de los que es el único responsable.

8.3 No se establece ninguna relación contractual entre el Cliente y GenToo en lo que respecta a la emisión de dinero electrónico o la custodia de fondos, que siguen siendo responsabilidad de la EDE como parte contratante.

8.4 Los Servicios de Pago se rigen por los propios términos y condiciones de la EDE, que se aplican además de las presentes Condiciones Generales y prevalecen en caso de cualquier inconsistencia con respecto a los Servicios de Pago.

8.5 Los Términos y Condiciones de la EDE están disponibles en: <https://connectpay.com/terms-and-conditions>

8.6 Para evitar cualquier duda, el nombre y los datos reglamentarios de la EDE que actúa como parte contratante para los Servicios de Pago se indican en la sección «*Estatus Reglamentario*» de estos Términos y Condiciones Generales.

9. Apertura y uso de la cuenta (monedero electrónico)

9.1 Naturaleza del monedero electrónico y del proveedor de servicios

La Cuenta (el «**monedero electrónico**») es una cuenta de dinero electrónico emitida y gestionada por la Entidad de Dinero Electrónico identificada en la sección «**Estatus regulatorio**» de estos Términos y Condiciones Generales (la «**EDE**»). El monedero electrónico permite el depósito de dinero electrónico y la ejecución de operaciones de pago de conformidad con la legislación aplicable en materia de dinero electrónico y servicios de pago. GenToo actúa

exclusivamente como agente autorizado de la EDE con el fin de proporcionar acceso al monedero electrónico y a los servicios de pago relacionados.

9.2 Requisitos y condiciones para la apertura de la cuenta

El monedero electrónico solo está disponible para los clientes que:

- a. tengan al menos dieciocho (18) años de edad;
- b. sean residentes en España;
- c. superen con éxito los controles de verificación de identidad, lucha contra el blanqueo de capitales, sanciones y prevención del fraude requeridos; y
- d. hayan aceptado:
 - estas Condiciones Generales,
 - los Términos y Condiciones de la EDE que rigen los Servicios de Pago, y
 - el Aviso de Privacidad aplicable.

La EDE y/o GenToo podrán negarse a abrir un monedero electrónico o retrasar su activación cuando así lo exijan la ley, la normativa o las políticas internas de cumplimiento.

9.3 Proceso de apertura de la cuenta y formalización del contrato

9.3.1 El monedero electrónico se abre mediante un proceso de alta totalmente remoto y digital a través de la aplicación. Antes de la activación, se facilitará al cliente toda la información precontractual obligatoria exigida por la legislación aplicable.

9.3.2 El contrato de Servicios de Pago se celebra entre el Cliente y la EDE tras la aceptación electrónica por parte del Cliente de los Términos y Condiciones de la EDE y la finalización satisfactoria del proceso de incorporación. Estos Términos y Condiciones Generales rigen la relación del Cliente con GenToo en su calidad de agente de la EDE y, cuando proceda, de prestamista.

9.4 Uso permitido del monedero electrónico

Con sujeción a los límites aplicables y al estado de la verificación, el monedero electrónico podrá utilizarse para los siguientes fines:

- a. mantener dinero electrónico;
- b. recibir fondos
- c. realizar operaciones de pago, incluidas transferencias y pagos con tarjeta cuando estén habilitados; y
- d. realizar reembolsos en relación con los anticipos en efectivo concedidos por GenToo, cuando proceda.

El monedero electrónico no es una cuenta bancaria y no genera intereses sobre los saldos almacenados.

9.5 Configuración de pago periódico

9.5.1 Puede autorizar que se ejecute un pago de forma periódica (por ejemplo, semanal, mensual o con otra periodicidad que usted elija) a través de su cuenta de GenToo.

9.5.2 Al configurar un pago recurrente, usted da su consentimiento para que el importe especificado se cargue automáticamente de su cuenta de GenToo con la frecuencia y en las fechas que usted seleccione.

9.5.3 Usted es responsable de garantizar que haya fondos suficientes disponibles en su cuenta en cada fecha de ejecución programada.

9.5.4. Comisiones aplicables

Cada pago periódico puede estar sujeto a una comisión por transacción de acuerdo con la Lista de comisiones y su nivel de suscripción vigente en el momento en que se ejecute el pago.

9.5.4.1 La comisión aplicable:

- i. se determinará en función de su nivel de suscripción activo en la fecha de ejecución;
- ii. se indicará en la Lista de comisiones disponible en la aplicación y/o en nuestro sitio web; y
- iii. se reflejará en su historial de transacciones una vez aplicada.

9.5.4.2 Si cambia su nivel de suscripción, la comisión aplicable a los futuros pagos recurrentes se ajustará en consecuencia.

A CONTINUACIÓN SE MUESTRA LAS TARIFAS DE GENTOO:				
	Gratuita	Plus	Premium	Premium Plus
Suscripción mensual				
Cuota mensual (Gestión de la cuenta)	Gratis	€2,99	€11,99	€14,99
Acceso a Adelantos en Efectivo	No	Sí	No	Sí
Comisiones de la tarjeta				
Emisión de primera tarjeta física (Emisión de tarjeta de débito)	4,99 € por la tarjeta + 4,99 € por el envío	4,99 € por la tarjeta + 4,99 € por el envío	Gratis + Envío gratis	Gratis + Envío gratis
Tarjeta física adicional o de sustitución	4,99 € por la tarjeta + 4,99 € por el envío	4,99 € por la tarjeta + 4,99 € por el envío	3,99 € por la tarjeta + 3,99 € de gastos de envío	3,99 € por la tarjeta + 3,99 € de gastos de envío
Primera tarjeta virtual (Emisión de tarjeta de débito)	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis

Tarjetas virtuales adicionales (Emisión de tarjeta de débito)	€0,49	€0,49	€0,29	€0,29
Solicitud de cambio de PIN	€0,99	€0,99	€0,99	€0,99
Recargas y depósitos				
Recarga/reembolso con tarjetas de débito nacionales	1,29 % del importe	1,29 % del importe	1,29 % del importe	1,29 % del importe
Recarga/reembolso con tarjetas de débito internacionales	2,99 % del importe	2,99 % del importe	2,99 % del importe	2,99 % del importe
Recarga con tarjeta de crédito (nacional e internacional)	2,99 % del importe	2,99 % del importe	2,99 % del importe	2,99 % del importe
Pagos y transferencias				
SEPA Instant - Entrantes (Abono de pagos recibidos en euros)	€0,29	€0,29	Gratis	Gratis
SEPA Instant - Saliente (Transferencia SEPA)	€0,59	€0,59	€0,59	€0,59
Transacciones con tarjeta en EUR	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis
Transacciones con tarjeta en divisas distintas del euro	0,50 € + 1,2 % del tipo de cambio	0,50 € + 1,2 % del tipo de cambio	0,50 € + 1,2 % del tipo de cambio	0,50 € + 1,2 % del tipo de cambio
Comisión por devolución / disputa	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00
Cajero automático				
Retirada en cajero automático -UE (Retirada de efectivo)	2,50 € + comisiones del proveedor del cajero	2,50 € + comisiones del proveedor del cajero	1 gratis al mes, después 2,00 € + comisiones del proveedor del cajero	1 gratis al mes, después 2,00 € + comisiones del proveedor del cajero
Retirada en cajero automático - Resto del mundo (Retirada de efectivo)	2,50 € + 2,99 % del importe + comisiones del proveedor del cajero	2,50 € + 2,99 % del importe + comisiones del proveedor del cajero	2,00 € + 2,49 % del importe + comisiones del proveedor del cajero	2,00 € + 2,49 % del importe + comisiones del proveedor del cajero
Consulta de saldo en cajero automático (UE y resto del mundo)	€0,50	€0,50	€0,50	€0,50
Otras Comisiones				

Comisión por inactividad	5,00 € al mes	N/A	N/A	N/A
---------------------------------	---------------	-----	-----	-----

Gentoo actúa como agente autorizado de UAB ConnectPay (Entidad de Dinero Electrónico, licencia del Banco de Lituania n.º 24). Las tarjetas son emitidas por Wallester AS.

Los términos utilizados en la estructura de comisiones y en las presentes Condiciones Generales incluyen la terminología normalizada exigida conforme a la normativa y directrices del Banco de Lituania para los servicios relacionados con cuentas de pago.

Las definiciones que se incluyen a continuación se facilitan a efectos informativos para el cliente y serán de aplicación cuando el servicio correspondiente se ofrezca en relación con la Cuenta.

	Término del servicio relacionado con la cuenta de pago	Definición del servicio relacionado con la cuenta de pago
1	Gestión de la cuenta	El proveedor de la cuenta gestiona la cuenta abierta a nombre del cliente.
2	Emisión de una tarjeta de débito	El proveedor de la cuenta emite una tarjeta de pago vinculada a la cuenta del cliente. El importe total de cada pago realizado con la tarjeta se carga inmediatamente en la cuenta del cliente.
3	Retirada de efectivo	El cliente retira efectivo de su cuenta.
4	Transferencia de crédito SEPA	Siguiendo las instrucciones del cliente, el proveedor de la cuenta transfiere dinero desde la cuenta del cliente a otra cuenta. Los euros se transfieren a cuentas abiertas en países SEPA.
5	Abono de pagos recibidos en euros	El proveedor de la cuenta abona en la cuenta del cliente los pagos recibidos en euros procedentes de cuentas abiertas en países SEPA.

9.5.5 Cambios en el nivel de suscripción

Si actualiza o rebaja su nivel de suscripción, cualquier cambio en las tarifas aplicables se aplicará a los pagos recurrentes ejecutados después de que el nuevo nivel entre en vigor.

9.5.5.1 Es su responsabilidad revisar las tarifas aplicables antes de cada ejecución. Puede cancelar o modificar su pago recurrente en cualquier momento antes de la próxima ejecución programada.

9.5.6 Cancelación y modificación

Puede cancelar o modificar un pago recurrente en cualquier momento a través de la aplicación antes de la siguiente fecha de ejecución programada. La cancelación o modificación surtirá efecto únicamente para ejecuciones futuras y no afectará a los pagos ya procesados.

9.5.7. Pagos fallidos

Si no hay fondos suficientes disponibles en la fecha de ejecución prevista, el pago periódico puede ser rechazado. No se ejecutará parcialmente ningún pago periódico, salvo que se permita expresamente.

9.5.8 Retirada del consentimiento

Puede retirar su consentimiento para un pago recurrente en cualquier momento cancelando la orden de acuerdo con esta sección. La retirada del consentimiento no afecta a los pagos ejecutados antes de la cancelación.

9.6 Usos prohibidos y restringidos

El Cliente no utilizará el monedero electrónico para:

- a. ningún fin ilícito, fraudulento o abusivo;
- b. el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo o la evasión de sanciones;
- c. actuar en nombre de terceros sin autorización;
- d. actividades comerciales o profesionales, salvo que se permita expresamente; o
- e. cualquier actividad que eluda los límites, controles o medidas de seguridad aplicables, o los presentes Términos y Condiciones.

9.6.1 La EDE o GenToo podrán restringir o bloquear transacciones cuando sea necesario para cumplir con obligaciones legales o reglamentarias.

9.7 Límites de la cuenta y restricciones funcionales

9.7.1 El monedero electrónico está sujeto a límites de saldo, límites de transacción y restricciones de uso impuestos por la ley, la EDE, los sistemas de tarjetas o las políticas internas de riesgo. Dichos límites pueden variar en función del nivel de verificación del Cliente, su historial de transacciones o los requisitos reglamentarios.

9.7.2 Ciertas funcionalidades pueden verse restringidas temporalmente a la espera de que se completen comprobaciones o se presente documentación adicional.

9.8 Separación de los servicios de crédito y préstamo

9.8.1 La apertura y el uso de un monedero electrónico son independientes de cualquier servicio de anticipo en efectivo o de crédito ofrecido por GenToo.

9.8.2 La disponibilidad del monedero electrónico no garantiza el acceso a anticipos en efectivo, y cualquier decisión de conceder un anticipo en efectivo está sujeta a una evaluación de solvencia independiente realizada exclusivamente por GenToo. La EDE no interviene en ninguna decisión de concesión de préstamos ni asume responsabilidad alguna al respecto.

9.9 Protección de los fondos

9.9.1 Todos los fondos abonados en el monedero electrónico están protegidos por la EDE de conformidad con la legislación aplicable en materia de dinero electrónico. Los fondos de los clientes se mantienen separados de los fondos propios de la EDE y de GenToo.

9.9.2 Los saldos de dinero electrónico no están cubiertos por ningún sistema de garantía de depósitos ni de indemnización a los inversores.

9.10 Obligaciones del cliente y seguridad

El cliente es responsable de:

- a. mantener a salvo las credenciales de inicio de sesión, las funciones de seguridad y los dispositivos;
- b. utilizar el monedero electrónico personalmente y de conformidad con las presentes Condiciones;
- c. notificar sin demora a GenToo o a la EDE cualquier pérdida, robo o uso no autorizado de la Tarjeta, la Cuenta o la Aplicación; y
- d. tomar medidas razonables para impedir el acceso no autorizado al monedero electrónico.

9.10.1 El incumplimiento de estas obligaciones puede dar lugar a restricciones o a la suspensión del monedero electrónico.

9.11 Suspensión, restricción y rescisión de los Términos y Condiciones y cierre de la cuenta de usuario

9.11.1 La EDE, el emisor de la tarjeta o GenToo podrán suspender, restringir o rescindir el acceso al monedero electrónico, en su totalidad o en parte, cuando así lo exija la ley o cuando existan motivos razonables relacionados con la seguridad, la sospecha de uso no autorizado o fraudulento, o el incumplimiento de estos Términos y condiciones.

9.11.2 Tras la rescisión, cualquier saldo de dinero electrónico restante se reembolsará de conformidad con los Términos y condiciones de la EDE, con sujeción a los requisitos legales aplicables.

9.11.3 El cliente tendrá derecho a rescindir unilateralmente estos Términos y Condiciones sin especificar el motivo, mediante notificación por escrito a GenToo con 14 (catorce) días de antelación. La comunicación especificada en esta cláusula se realizará por correo electrónico a soporte@gentoo.es.

9.11.4 El ejercicio del derecho de desistimiento dará lugar a la rescisión del contrato en su totalidad, incluidos los servicios de pago y de dinero electrónico prestados por la entidad de dinero electrónico asociada, que se consideran incorporados al presente contrato.

9.11.5 En caso de desistimiento, el proveedor reembolsará al cliente todas las cantidades pagadas, incluidos los fondos disponibles en el monedero electrónico, sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar catorce (14) días naturales a partir de la fecha en que se reciba la solicitud de desistimiento.

9.11.6 No obstante lo anterior, el proveedor podrá deducir únicamente las comisiones correspondientes a los servicios efectivamente prestados antes del desistimiento, siempre que:

- a. el cliente haya solicitado expresamente la prestación de dichos servicios durante el plazo de desistimiento; y
- b. dichas tarifas se hayan comunicado claramente por adelantado.

9.11.7 El ejercicio del derecho de desistimiento no afectará a las operaciones de pago ya ejecutadas válidamente, ni dará lugar a la aplicación de penalizaciones, cargos adicionales o indemnizaciones a favor del proveedor.

9.11.8 GenToo tiene derecho a rescindir las presentes Condiciones Generales con efecto inmediato, a interrumpir la prestación de los Servicios al Cliente o al Usuario y a cerrar la Cuenta de Usuario y la Cuenta si el Cliente y/o el Usuario incumple la disposición 9.6 de las presentes Condiciones Generales.

9.11.9 GenToo podrá rescindir las presentes Condiciones Generales y cerrar la Cuenta (y la Cuenta de Usuario) si no se han realizado operaciones de pago en la Cuenta durante un periodo superior a treinta (30) días y no hay fondos en la Cuenta. En tal caso, GenToo notificará por escrito al Cliente, con 60 (sesenta) días de antelación, la rescisión de estos Términos y Condiciones y el cierre de la Cuenta (Cuenta de Usuario). El Cliente tendrá derecho a oponerse a la rescisión de estos Términos y Condiciones y al cierre de la Cuenta (Cuenta de Usuario) en un plazo de 14 (catorce) días a partir de la fecha de recepción de la notificación de GenToo.

9.11.10 Si no se han realizado transacciones de pago en la Cuenta durante un periodo superior a treinta (30) días y hay fondos en la Cuenta, GenToo enviará un aviso de recordatorio al Cliente indicando la inactividad de la Cuenta, las comisiones aplicables y la posibilidad de cerrar la Cuenta (Cuenta de Usuario).

9.11.11 En caso de rescisión de los presentes Términos y Condiciones, GenToo deducirá de la Cuenta los importes adeudados por el Cliente a GenToo por los Servicios prestados, las multas y sanciones pagaderas al Estado o a terceros, las pérdidas y otros importes en que haya incurrido GenToo o que haya pagado GenToo por culpa del Cliente, y, cuando sea aplicable en virtud de los Contratos de Servicio, de los ingresos recaudados por GenToo y adeudados al Cliente. En los casos en que el importe de los fondos de la Cuenta del Cliente sea insuficiente para cubrir los importes adeudados a los que se refiere este párrafo, el Cliente se compromete a transferir los importes mencionados a la cuenta indicada por GenToo en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles.

9.11.12 La rescisión de las presentes Condiciones Generales (las «Condiciones»), de cualquier Contrato de Servicios aplicable o de cualquier otro acuerdo entre GenToo y el Cliente no eximirá al Cliente del cumplimiento adecuado de las obligaciones contraídas con GenToo y la Entidad de Dinero Electrónico que hayan surgido antes de la fecha de entrada en vigor de dicha rescisión.

9.11.13 Tras la rescisión de las presentes Condiciones y/o del contrato de servicio pertinente en virtud del cual se haya abierto el monedero electrónico, cualquier saldo de dinero electrónico restante en el monedero electrónico se reembolsará, a petición del Cliente, y se le abonará en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que se reciba la solicitud de rescisión por escrito del Cliente, de conformidad con la legislación aplicable y los términos y condiciones de la institución de dinero electrónico.

9.11.14 Se aplicará el mismo plazo de cinco (5) días hábiles cuando la rescisión se produzca por iniciativa de GenToo o como consecuencia de la rescisión de cualquier Condición de Terceros aplicable (cuando proceda).

9.11.15 Cualquier comunicación requerida en virtud de la presente cláusula se enviará a través del correo electrónico, el sitio web o la interfaz de la aplicación pertinentes puestos a disposición del Cliente, cuando proceda.

9.11.16 Cuando el Cliente no haya ordenado la transferencia de dinero electrónico a otra cuenta de pago, los fondos correspondientes seguirán estando custodiados por la Entidad de Dinero Electrónico de conformidad con la legislación aplicable y los términos y condiciones de la Entidad de Dinero Electrónico. Cualquier reembolso de dinero electrónico se tramitará de conformidad con los procedimientos de la Entidad de Dinero Electrónico.

9.11.17 Tras la rescisión de estos Términos y Condiciones y/o del Contrato de Servicio, la EDE seguirá custodiando los fondos restantes del Cliente de conformidad con la legislación aplicable. El Cliente podrá, en cualquier momento, presentar una solicitud por escrito a GenToo para que transfiera los fondos pendientes que le pertenezcan a la cuenta de pago indicada en la solicitud, con sujeción a los requisitos de identificación/verificación aplicables. El Cliente reconoce que cualquier comisión relacionada con la emisión de dinero electrónico, el mantenimiento del monedero electrónico o la custodia de los fondos es determinada y cobrada por la Entidad de Dinero Electrónico («EDE») de conformidad con los Términos y Condiciones de la EDE.

9.11.18 Cuando proceda, la EDE podrá deducir dichas comisiones del saldo de dinero electrónico antes del reembolso o del pago, de conformidad con la legislación aplicable.

9.11.19 GenToo actúa únicamente como agente autorizado de la EDE en relación con los Servicios de Pago y no cobra de forma independiente comisiones de custodia.

9.11.20 Tras la rescisión de las presentes Condiciones y/o del Contrato de Servicios pertinente en virtud del cual se abrió el monedero electrónico, este se cerrará y el Cliente ya no podrá acceder a él.

9.12 Disponibilidad y cambios

El monedero electrónico y los servicios de pago relacionados pueden no estar disponibles temporalmente debido a tareas de mantenimiento, actualizaciones de seguridad o circunstancias ajenas a nuestro control. La EDE y/o GenToo pueden modificar la funcionalidad del monedero electrónico para cumplir con requisitos legales, reglamentarios, operativos o de seguridad, de conformidad con la legislación aplicable. GenToo se esforzará siempre por notificar a los clientes con antelación cualquier mantenimiento programado.

9.13 Reclamaciones y responsabilidad

Las reclamaciones relacionadas con los Servicios de Pago y el funcionamiento del Monedero Electrónico se tramitan de acuerdo con el procedimiento de reclamaciones de la EDE. Las reclamaciones relacionadas con anticipos en efectivo o servicios de crédito son tramitadas por GenToo. Se ofrece más información al respecto en la sección «Reclamaciones» de estos Términos y Condiciones Generales.

10. Tarjeta física y virtual

10.1 Emisor de la tarjeta y naturaleza de la misma

10.1.1 La tarjeta de pago física y/o virtual (la «Tarjeta») es emitida por Wallester, una Entidad de Pago identificada en la sección «Estatus regulatorio» de estos Términos y Condiciones Generales (el «Emisor de la Tarjeta»), de conformidad con una licencia concedida por el sistema de tarjetas correspondiente.

10.1.2 La emisión, el procesamiento y la gestión operativa de la Tarjeta corren a cargo de un emisor y/o procesador de tarjetas externo que actúa en virtud de un acuerdo de externalización con la EDE. La EDE sigue siendo responsable de la prestación de servicios de pago relacionados con la tarjeta al Cliente de conformidad con la legislación aplicable.

10.1.3 GenToo actúa únicamente como agente autorizado de la EDE en relación con la distribución y la gestión de la Tarjeta.

10.2 Requisitos de elegibilidad y emisión de la Tarjeta

10.2.1 La Tarjeta solo está disponible para los Clientes que:

- a. dispongan de un monedero electrónico activo;
- b. hayan superado con éxito las comprobaciones de identidad, contra el blanqueo de capitales, sanciones y fraude requeridas; y
- c. cumplan los criterios de elegibilidad establecidos por la EDE y el sistema de tarjetas.

10.2.2 La emisión de una Tarjeta está sujeta a la aprobación de la EDE y del Emisor de la Tarjeta. La EDE o GenToo pueden negarse a emitir, retrasar o sustituir una Tarjeta cuando así lo exijan la ley, la normativa, las reglas del esquema de tarjetas o las políticas internas de riesgo.

10.3 Tipos de tarjetas

10.3.1 En función de la disponibilidad y la elegibilidad, se podrá emitir al Cliente:

- a. una Tarjeta virtual, disponible para su uso inmediato a través de la Aplicación; y/o
- b. una Tarjeta física, enviada a la dirección facilitada por el Cliente.

10.3.2 Las características y la disponibilidad de cada tipo de Tarjeta pueden variar.

10.4 Activación y uso de la tarjeta

10.4.1 La Tarjeta debe activarse de acuerdo con las instrucciones proporcionadas en la aplicación antes de su uso. Una vez activada, la Tarjeta podrá utilizarse para:

- a. pagos en tienda y en línea;

- b. pagos sin contacto, cuando estén habilitados; y
- c. retiradas de efectivo en cajeros automáticos, cuando sea compatible.

10.4.2 Todas las transacciones con la Tarjeta se cargan al saldo de dinero electrónico depositado en el monedero electrónico. Cuando GenToo concede un anticipo en efectivo, el importe del préstamo puede abonarse en el monedero electrónico y utilizarse posteriormente a través de la Tarjeta. Dichos anticipos en efectivo se rigen por un contrato de crédito independiente y no son proporcionados por la EDE.

10.5 Límites y restricciones de la Tarjeta

10.5.1 La Tarjeta está sujeta a límites de transacción, gasto, retirada y uso impuestos por la ley, la EDE, los sistemas de tarjetas o las políticas internas de riesgo. Dichos límites pueden incluir:

- a. límites de gasto diarios o mensuales;
- b. límites de retirada en cajeros automáticos;
- c. restricciones geográficas o por categoría de comercios; y
- d. límites basados en el estado de verificación.

10.5.2 La EDE o GenToo pueden restringir o bloquear temporalmente el uso de la Tarjeta por motivos de seguridad, cumplimiento normativo o reglamentarios.

10.5.3 El número máximo de tarjetas que se pueden emitir a un cliente en una sola cuenta es:

- i. Hasta dos (2) tarjetas físicas, y
- ii. Hasta diez (10) tarjetas virtuales en cualquier momento.

10.5.4 Las tarjetas virtuales pueden crearse, suspenderse o eliminarse a través de la aplicación móvil, sujeto a disponibilidad y funcionalidad del sistema.

10.5.5 GenToo se reserva el derecho a limitar, denegar o revocar la emisión de cualquier Tarjeta cuando sea necesario por motivos operativos, de seguridad, de prevención del fraude o normativos.

10.5.6 La emisión de tarjetas adicionales o de sustitución no aumenta los límites de gasto aplicables a la cuenta.

10.6 Usos prohibidos de la tarjeta

10.6.1 El Cliente no utilizará la Tarjeta para:

- a. actividades ilegales o fraudulentas;
- b. transacciones prohibidas por las normas del sistema de tarjetas;
- c. fines comerciales o profesionales, salvo que se permita expresamente; o

d. cualquier actividad que eluda los límites aplicables o los controles de seguridad.

10.6.2 Las transacciones podrán ser rechazadas o revertidas cuando estén prohibidas o se sospeche que incumplan las normas.

10.7 Comisiones de la tarjeta y la cuenta

10.7.1 Las comisiones aplicables a la Tarjeta y a las Cuentas, incluidas las comisiones por emisión, sustitución, uso, transacción o retirada (si las hubiera), se detallan en la Lista de comisiones correspondiente a estos Términos y condiciones.

10.7.2 La Lista de comisiones forma parte integrante de estos Términos y condiciones. Las comisiones pueden variar en función del tipo de Tarjeta y del plan de suscripción que usted haya seleccionado.

10.8 Seguridad, PIN y personalización

10.8.1 El Cliente es responsable de mantener la Tarjeta, el PIN y cualquier credencial de seguridad a salvo y en secreto. El PIN no debe revelarse a terceros ni almacenarse de forma insegura.

10.8.2 El Cliente deberá tomar las medidas razonables para evitar el uso no autorizado de la Tarjeta y deberá cumplir todas las instrucciones de seguridad proporcionadas por la EDE o GenToo.

10.9 Pérdida, robo o uso no autorizado

10.9.3 El Cliente deberá hacer todo lo posible por bloquear la Tarjeta a través de la aplicación tan pronto como tenga conocimiento de la pérdida, el robo, la apropiación indebida o el uso no autorizado de la Tarjeta. El Cliente también deberá notificarlo a GenToo o a la EDE sin demora indebida tan pronto como tenga conocimiento de ello.

10.9.4 Tras la notificación, la Tarjeta quedará bloqueada para impedir su uso posterior. La responsabilidad por las transacciones no autorizadas se determinará de conformidad con la legislación aplicable en materia de servicios de pago y los Términos y Condiciones de la EDE.

10.10 Suspensión, sustitución y cancelación

10.10.1 La EDE, el emisor de la tarjeta o GenToo podrán suspender, bloquear o cancelar una tarjeta cuando así lo exija la ley, por motivos de seguridad, o en caso de sospecha de uso no autorizado o fraudulento, o de incumplimiento de estos Términos y condiciones.

10.10.2 Una Tarjeta podrá ser sustituida previa solicitud, sujeta a las comisiones aplicables y a los requisitos de verificación. Tras la cancelación del Monedero Electrónico, todas las Tarjetas asociadas se cancelarán automáticamente. Las tarjetas de sustitución podrán emitirse siempre que se cumplan los requisitos de elegibilidad y se respeten las condiciones aplicables.

10.11 Caducidad

Cada Tarjeta tiene una fecha de caducidad que aparece en la propia Tarjeta o en la aplicación. Una Tarjeta caducada no se puede utilizar. Cuando su Tarjeta esté a punto de caducar, GenToo se pondrá en contacto con usted para

explicarle los pasos de renovación. Las tarjetas renovadas podrán emitirse siempre que se cumplan los requisitos de elegibilidad y se respeten las condiciones aplicables.

10.12 Responsabilidad y reclamaciones

10.12.1 La EDE es responsable de la ejecución de las transacciones de pago con tarjeta y de la gestión de disputas y devoluciones de cargos de conformidad con la legislación aplicable y las normas del sistema de tarjetas.

1.12.2 Las reclamaciones relacionadas con las transacciones con tarjeta y los servicios de pago se gestionan de acuerdo con el procedimiento de reclamaciones de la EDE. Las reclamaciones relacionadas con los servicios de crédito siguen siendo responsabilidad de GenToo, tal y como se establece en la sección «Reclamaciones» de estos Términos y condiciones generales.

11. Anticipos en efectivo

11.1 Naturaleza del anticipo en efectivo

11.1.1 GenToo ofrece anticipos en efectivo a corto plazo (los «Anticipos en efectivo» o «Préstamos») a los Clientes que cumplan los requisitos en su calidad de prestamista, actuando en su propio nombre y por cuenta propia.

11.1.2 El acceso a los anticipos en efectivo puede proporcionarse en el marco de una línea de crédito con un límite máximo de endeudamiento de hasta 500 € por cada periodo de 30 días, sujeto al pago de la cuota de suscripción/línea de crédito aplicable y a una evaluación crediticia satisfactoria.

11.1.3 Los anticipos en efectivo no son proporcionados por la Entidad de Dinero Electrónico, la cual no participa en la suscripción, las decisiones de crédito, la gestión de los préstamos ni el reembolso.

11.2 Requisitos de elegibilidad y evaluación crediticia

11.2.1 Los anticipos en efectivo están disponibles para los Clientes que cumplan los criterios de elegibilidad establecidos por GenToo y que superen una evaluación de solvencia de conformidad con la legislación aplicable en materia de crédito al consumo.

11.2.2 Los Clientes pueden solicitar un anticipo en efectivo a través de la aplicación, siempre que el cliente disponga de un monedero electrónico activo.

11.2.3 En todos los casos, la concesión de un anticipo en efectivo está sujeta a la superación de las comprobaciones de solvencia, capacidad de pago, prevención del fraude y cumplimiento normativo de GenToo.

11.2.4 GenToo no tiene obligación alguna de conceder un anticipo en efectivo, y la disponibilidad, el importe y las condiciones de cualquier anticipo en efectivo pueden variar en función del resultado de la evaluación crediticia.

11.3 Información precontractual

11.3.1 Antes de celebrar un contrato de anticipo en efectivo, se facilitará al Cliente toda la información precontractual obligatoria, incluida la Información Estándar Europea sobre Crédito al Consumo (SECCI), en un soporte duradero.

11.3.2 El Cliente tendrá la oportunidad de revisar las condiciones del anticipo en efectivo antes de su aceptación. El contrato de crédito solo se formalizará una vez que el Cliente haya aceptado expresamente la oferta de anticipo en efectivo.

11.4 Importe del préstamo, plazo y reembolso

11.4.1 Cada anticipo en efectivo tiene:

- a. un importe de capital fijo;
- b. un importe de reembolso fijo; y
- c. una fecha de reembolso fija o un calendario de reembolso, tal y como se indica en el contrato de anticipo en efectivo.

11.4.2 El Cliente podrá realizar reembolsos parciales en cualquier momento antes de la fecha de reembolso. Cualquier reembolso parcial reducirá el saldo pendiente, pero no ampliará la fecha de reembolso acordada, salvo que se acuerde expresamente por escrito.

11.5 Método de reembolso

11.5.1 El reembolso se efectuará utilizando uno de los métodos de reembolso aceptados y acordados en el contrato de anticipo en efectivo.

11.5.2 Salvo que se acuerde lo contrario, el reembolso se cobrará mediante débito automático de la cartera electrónica del Cliente, de conformidad con la autorización previa del Cliente.

11.5.3 En caso de que el débito automático del monedero electrónico no esté disponible, haya sido revocado o no se haya acordado, GenToo podrá aceptar/cobrar el reembolso a través de uno de los siguientes métodos:

- Transferencia bancaria SEPA (es decir, transferencia de crédito SEPA y transferencia de crédito no SEPA);
- Pago con tarjeta (de débito o crédito);
- Débito directo, cuando se haya autorizado por separado.

11.5.4 GenToo no iniciará operaciones de pago desde la Tarjeta o la cuenta bancaria del Cliente sin el consentimiento explícito de este, de conformidad con la legislación aplicable en materia de servicios de pago.

11.6 Desembolso del anticipo en efectivo

11.6.1 Una vez aprobado el anticipo en efectivo, el importe del préstamo podrá:

- a. abonarse en el monedero electrónico del Cliente; o

b. emitido mediante cheque a nombre del Cliente.

11.6.2 Cuando se abone en el monedero electrónico, el importe del préstamo se convierte en dinero electrónico y podrá utilizarse para pagos o retiradas de efectivo de conformidad con las condiciones aplicables del monedero electrónico y de la Tarjeta.

11.7 Costes, comisiones y cargos

El coste total del anticipo en efectivo, incluidas las comisiones o cargos, se indica en la SECCI. GenToo no cobra intereses ni comisiones distintos de los expresamente acordados con el cliente y permitidos por la legislación aplicable. No se aplican cargos no revelados.

11.8 Derecho de desistimiento

11.8.1 El Cliente tiene derecho a desistir de un contrato de anticipo en efectivo en un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la fecha de celebración del contrato, de conformidad con la legislación aplicable en materia de crédito al consumo.

11.8.2 Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente deberá notificar a GenToo su decisión dentro del plazo de desistimiento mediante:

- correo electrónico a soporte@gentoo.es

11.8.3 En caso de que el Cliente ejerza el derecho de desistimiento, deberá reembolsar el importe principal del anticipo en efectivo, así como los gastos devengados de conformidad con la legislación aplicable, en un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la fecha en que se notifique a GenToo el desistimiento. No se aplicarán penalizaciones ni cargos adicionales más allá de los permitidos por la ley.

11.9 Reembolso anticipado

11.9.1 El Cliente podrá reembolsar un anticipo en efectivo anticipadamente, en su totalidad o en parte, en cualquier momento antes de la fecha de vencimiento acordada.

11.9.2 Dado que el tipo de interés (TIN) aplicable al anticipo en efectivo es fijo y no se devengan intereses con el tiempo, el reembolso anticipado no dará lugar a cargos por intereses adicionales.

11.9.3 Cuando proceda, el Cliente tendrá derecho a una reducción de los costes basados en el tiempo incluidos en el coste total del crédito, de conformidad con la legislación aplicable en materia de crédito al consumo.

11.9.4 GenToo no cobra comisiones ni ofrece compensación alguna por el reembolso anticipado.

11.10 Cobros automáticos

11.10.1 **No realizamos** cargos automáticos en la tarjeta del cliente ni retiramos fondos mediante domiciliación bancaria a menos que:

- a. el cliente haya dado su consentimiento explícito y puntual, y

- b. el consentimiento sea específico para esa operación de reembolso.

11.10.2 No deducimos el pago del saldo disponible de la cuenta del cliente sin autorización previa.

11.11 Impagos y incumplimiento

11.11.1 Si el cliente no devuelve un anticipo en efectivo en la fecha de vencimiento, GenToo podrá aplicar las consecuencias establecidas en el contrato de crédito, que pueden incluir la notificación a agencias de referencia crediticia, cuando proceda; y

11.11.2 GenToo se esforzará por actuar de forma justa y proporcionada al tratar con clientes en dificultades financieras y proporcionará información sobre las ayudas disponibles u opciones de reembolso cuando así lo exija la ley.

11.12 Proceso de recordatorio y notificación

11.12.1 Si no se recibe el pago en la fecha de vencimiento, notificaremos al cliente a través de los siguientes canales:

- Recordatorios por correo electrónico
- Notificaciones en la aplicación
- Por correo postal

11.12.2 Estos recordatorios podrán continuar hasta que se haya reembolsado el anticipo en efectivo o hasta que la cuenta entre en un proceso formal de cobro.

11.12.3 Nos reservamos el derecho a aumentar la frecuencia de los recordatorios a medida que aumente el periodo de mora.

11.13 Informes de solvencia

11.13.1 De conformidad con la normativa española en materia de informes de crédito, GenToo podrá comunicar las deudas vencidas a agencias de información crediticia autorizadas, como Experian.

11.13.2 Antes de comunicar cualquier información:

- a. El Cliente recibirá una notificación de advertencia formal;
- b. La notificación se enviará al menos treinta (30) días antes de que se envíen los datos;
- c. Se informará al Cliente del importe adeudado y de cómo subsanarlo; y
- d. Se dará al Cliente la oportunidad de impugnar cualquier inexactitud.

11.13.3 Si la deuda sigue sin pagarse tras treinta (30) días de mora, y después de que hayamos emitido la notificación requerida, podremos comunicar el importe pendiente a Experian.

11.13.4 La notificación puede dar lugar a la suspensión, restricción o cancelación de la Cuenta, y puede afectar a la puntuación crediticia del Cliente y a su capacidad para obtener crédito en el futuro.

11.13.5 Cuando exista una reclamación legítima en curso, se suspenderá la notificación negativa hasta que se resuelva.

11.14 Separación de los servicios de pago

11.14.1 La concesión, la gestión y el reembolso de los anticipos en efectivo son totalmente independientes de la prestación de los servicios de pago.

11.14.2 La EDE no interviene en las decisiones de crédito, no asume ningún riesgo crediticio y no asume ninguna responsabilidad por los adelantos en efectivo.

11.14.3 El reembolso a través del monedero electrónico o la Tarjeta no afecta a la separación legal entre los servicios de pago y los servicios de crédito.

11.15 Suspensión o denegación de anticipos en efectivo

GenToo podrá suspender o denegar el acceso a los anticipos en efectivo cuando así lo exija la ley, cuando exista una sospecha razonable de fraude o uso indebido, o cuando el Cliente ya no cumpla los criterios de elegibilidad o solvencia.

11.16 Reclamaciones

Las reclamaciones relacionadas con los adelantos en efectivo o los servicios de crédito deben dirigirse a GenToo de conformidad con la sección «Reclamaciones» de estos Términos y condiciones generales.

12. Condiciones de terceros y políticas de privacidad

12.1 Proveedores de servicios externos

12.1.1 Para prestar nuestros Servicios, colaboramos con proveedores externos seleccionados que tratan determinada información necesaria para la prestación de dinero electrónico, servicios de pago, evaluación de solvencia y actividades de información crediticia. Estos proveedores operan bajo sus propios términos y políticas de privacidad, que pueden aplicarse además de estos Términos y nuestra Política de Privacidad.

12.1.2 Al utilizar nuestros Servicios, usted reconoce y acepta que determinadas funciones de tratamiento de datos y de prestación de servicios son llevadas a cabo por terceros y están sujetas a sus respectivos términos.

12.2 Entidad de dinero electrónico (EDE)

12.2.1 El dinero electrónico y los servicios de pago ofrecidos a través de la Plataforma son emitidos y gestionados por UAB ConnectPay («ConnectPay»), constituida en Lituania con el número de registro 304696889, domicilio social y dirección postal en Algirdo St. 38, LT-03218, Vilna, Lituania, y titular de la licencia de entidad de dinero electrónico («EDE») n.º 24, expedida el 16 de enero de 2018; su entidad de concesión de licencias y supervisión es el Banco de Lituania.

12.2.2 En consecuencia:

- a. la emisión de dinero electrónico, la creación de cuentas, la ejecución de pagos y la custodia de fondos son prestados directamente por la EDE;
- b. usted debe aceptar los Términos y condiciones y la Política de privacidad de ConnectPay antes de que podamos activar su cuenta; y
- c. en caso de conflicto entre nuestros Términos y los de ConnectPay en relación con el dinero electrónico o los servicios de pago, prevalecerán los términos de ConnectPay.

12.3 Uso de Tink para la evaluación de la solvencia

12.3.1 Con el fin de evaluar su solvencia de conformidad con la normativa española sobre crédito al consumo y la PSD2, utilizamos Tink AB («Tink»), un proveedor de servicios de información sobre cuentas (AISP) autorizado.

12.3.2 Al dar su consentimiento para una evaluación de solvencia, usted autoriza a Tink a:

- i. acceder y recopilar información de tus cuentas bancarias o de pago;
- ii. analizar los datos de las transacciones; y
- iii. proporcionarnos un informe de evaluación o indicadores financieros.

Se le pedirá que dé su consentimiento explícito antes de que se inicie cualquier servicio de información de cuentas. Los propios [Términos de servicio](#) y [la Política de privacidad](#) de Tink se aplican a cualquier dato procesado durante la agregación y el análisis, y están a su disposición en el momento de dar su consentimiento.

No conservamos ni almacenamos sus credenciales bancarias en ningún momento.

12.4 Uso de Experian para informes de crédito e información sobre deudas

12.4.1 Colaboramos con Experian u otras agencias de referencia crediticia autorizadas («CRA») con el fin de:

- a. verificar su identidad e historial crediticio;
- b. informar sobre deudas vencidas, comportamiento de pago o impagos de conformidad con la normativa española en materia de crédito al consumo y las leyes de protección de datos; y
- c. prevenir el fraude y los delitos financieros.

12.4.2 Experian puede proporcionarnos puntuaciones de riesgo, informes de crédito, resultados de verificación de identidad y otros indicadores necesarios para la gestión de riesgos.

12.4.3 Cuando así lo exija la ley, se le notificará antes de que la información se comunique a una CRA. Podrá ejercer sus derechos de protección de datos directamente ante la CRA de conformidad con el RGPD y la legislación española aplicable en materia de consumo.

12.4.4 [La Política de privacidad](#) de Experian explica cómo recopilan, utilizan y comparten los datos personales, y puede consultarse en su sitio web oficial.

12.5 Obligaciones del usuario al interactuar con terceros

12.5.1 Usted se compromete a:

- a. cumplir con los términos de cualquier proveedor de servicios externo integrado en la Plataforma;
- b. proporcionar información precisa y completa cuando sea necesario;
- c. mantener seguros sus datos de inicio de sesión y de cuenta; y
- d. notificarnos inmediatamente cualquier sospecha de acceso no autorizado.

12.5.2 El incumplimiento de estas condiciones puede dar lugar a la suspensión o rescisión de los servicios por nuestra parte o por parte de nuestros socios externos.

12.6 Limitación de responsabilidad por servicios de terceros

12.6.1 Actuamos como agente de la EDE y facilitador de servicios de préstamo. No proporcionamos nosotros mismos emisión de dinero electrónico, protección de cuentas ni servicios de pago regulados.

12.6.2 En la medida en que lo permita la ley:

- a. no nos hacemos responsables de los retrasos, fallos, interrupciones del servicio o errores causados por proveedores externos;
- b. no controlamos ni somos responsables del contenido de los términos y condiciones o las políticas de privacidad de terceros; y
- c. no somos responsables de la exactitud de la información ni de las decisiones tomadas por nuestros socios de banca abierta o de información crediticia, incluidos Tink o Experian.

12.6.3 Su relación jurídica con cada proveedor externo se rige por sus respectivos términos y políticas.

13. Comisiones, intereses y cargos

13.1 Principios generales

13.1.1 En esta sección se explica cómo se aplican las comisiones, los cargos y los intereses a los Servicios que prestamos.

13.1.2 Todos los Servicios están sujetos a las condiciones de precios establecidas en nuestra Lista de tarifas, que forma parte integrante de estos Términos y condiciones.

13.1.3 De conformidad con la legislación española en materia de consumo (Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios) y la legislación de la UE aplicable (PSD2 y la Directiva sobre dinero electrónico):

- a. las comisiones deben comunicarse claramente antes de la celebración del contrato;
- b. las comisiones deben facilitarse en un soporte duradero; y
- c. no se podrán cobrar comisiones no comunicadas.

13.2 Lista de comisiones separada

13.2.1 Todos los importes, tipos y estructuras de costes específicos (incluidos, entre otros, las comisiones de cuenta, las comisiones por transacción, las comisiones por conversión de divisas, las comisiones relacionadas con cajeros automáticos, las comisiones por emisión de tarjetas y las comisiones por préstamos) se indican en la

section 9.5.4 que forma parte de estos Términos y Condiciones. Para facilitar su consulta, la misma información también está disponible:

- a. en nuestro sitio web y nuestra aplicación móvil;
- b. durante el proceso de alta; y
- c. en formato PDF descargable.

13.2.2 La Lista de comisiones podrá actualizarse periódicamente de conformidad con la Sección 13.8 que figura a continuación.

13.3 Planes de cuenta

13.1.1 Ofrecemos varios niveles de cuenta (Gratuita, Plus, Premium y Premium Plus).

13.1.2 Cada nivel incluye servicios diferentes y puede estar sujeto a tarifas distintas, todas ellas detalladas en la Lista de tarifas.

13.1.3 Cuando se aplique una suscripción mensual:

- a. la tarifa aplicable se cobrará por adelantado de forma mensual recurrente;
- b. la tarifa cubre el periodo de suscripción acordado; y
- c. las tarifas de suscripción no son, por lo general, reembolsables una vez que haya comenzado el periodo de facturación, salvo que lo exija la legislación aplicable o se indique expresamente lo contrario.

13.1.4 Los clientes pueden cambiar a un nivel inferior o rescindir su suscripción de conformidad con estas Condiciones. Los cambios entrarán en vigor al final del ciclo de facturación actual, salvo que se especifique lo contrario.

13.1.5 El Cliente autoriza a Gentoo a cobrar la cuota de suscripción aplicable del saldo disponible de la cuenta del Cliente en la fecha de vencimiento.

13.1.6 Si no hay fondos suficientes en la cuenta, el Cliente autoriza a Gentoo a cargar la cuota de suscripción a cualquier tarjeta de pago vinculada u otro método de pago registrado en la cuenta.

13.1.7 Cuando no sea posible cobrar el importe total en una sola transacción debido a fondos insuficientes o límites de autorización, Gentoo podrá intentar cobrar el importe pendiente en una o varias transacciones parciales.

13.1.8 El Cliente es responsable de garantizar que disponga de fondos suficientes o de métodos de pago válidos para cubrir las cuotas de suscripción.

13.1.9 Si la cuota de suscripción aplicable no se puede cobrar con éxito en la fecha de vencimiento, Gentoo podrá volver a intentar el pago utilizando el saldo disponible de la cuenta y/o cualquier método de pago registrado de conformidad con las presentes Condiciones.

13.1.10 Si el pago sigue sin completarse, Gentoo podrá suspender las ventajas de las cuentas Premium o Premium Plus y reclasificar la cuenta como cuenta estándar.

13.1.11 Gentoo notificará al Cliente el fallo en el pago y la consiguiente rebaja de categoría.

13.1.12 El Cliente podrá volver a suscribirse a un plan Premium en cualquier momento tras el pago satisfactorio de la cuota de suscripción correspondiente.

13.4 Comisiones por anticipos en efectivo

13.4.1 El acceso a los anticipos en efectivo se proporciona en el marco de una línea de crédito con un límite máximo de préstamo de hasta 500 € al mes.

13.4.2 Se cobra una comisión fija de 2,99 € por la apertura o el mantenimiento de la línea de crédito mensual, cuando proceda.

13.4.3 Esta comisión:

- a. Se comunica al cliente antes de que este acepte la línea de crédito;
- b. se confirma en la INE y en la documentación crediticia individual;
- c. forma parte del coste total del crédito; y
- d. se incluye en el cálculo de la Tasa Anual Equivalente (TAE), cuando así lo exija la ley.

13.4.4 No se aplica ningún interés (TIN 0 %) a los anticipos en efectivo, salvo que se indique expresamente en el contrato de crédito individual.

13.4.5 No se aplicarán cargos adicionales distintos de los indicados en las presentes Condiciones, en el Baremo de comisiones y en la SECCI.

13.5 Servicios de pago y comisiones relacionadas con la tarjeta

13.5.1 Comisiones relacionadas con:

- a. la emisión de la tarjeta;
- b. entrega;
- c. la sustitución;
- d. tarjetas virtuales;
- e. recargas y depósitos;
- f. transferencias SEPA;
- g. retiradas en cajeros automáticos y consultas de saldo,
- h. conversión de divisas y cualquier otro servicio relacionado con los pagos,

se especifican en la Lista de comisiones y pueden variar en función del tipo de cuenta seleccionado.

13.5.2 El Cliente es responsable de cualquier comisión adicional cobrada por terceros, como operadores de cajeros automáticos, sistemas de tarjetas o procesadores de divisas.

13.6 Comisiones por conversión de divisas

13.6.1 Cuando las transacciones se realicen en una moneda distinta del euro, las comisiones de conversión aplicables y los tipos de cambio de los sistemas de tarjetas se indican en la Lista de comisiones.

13.6.2 No aplicamos comisiones más elevadas ni recargos ocultos más allá de lo expresamente indicado.

13.7 Cuentas inactivas

13.7.1 Una cuenta se considerará inactiva si no se realizan transacciones iniciadas por el cliente (incluidos pagos, transferencias, retiradas o transacciones con tarjeta) durante un periodo continuo de 30 días.

13.7.2 Cuando una cuenta Gratuita permanezca inactiva durante más de 30 días consecutivos y mantenga un saldo positivo, se podrá cobrar una comisión mensual por inactividad de 5 €.

13.7.3 Antes de aplicar la comisión por inactividad, Gentoo notificará al Cliente utilizando los datos de contacto registrados en la cuenta.

13.7.4 No se cobrará ninguna comisión por inactividad cuando el saldo de la cuenta sea cero.

13.7.5 La comisión por inactividad dejará de aplicarse una vez que el Cliente realice una transacción válida.

13.8 Modificaciones de las comisiones

13.8.1 Podemos modificar la Lista de comisiones para reflejar cambios operativos, normativos o de mercado.

13.8.2 Cualquier cambio se comunicará:

- i. con al menos dos (2) meses de antelación para las cuentas de particulares; y
- ii. por correo electrónico u otro medio duradero.

13.8.2 Si no acepta las tarifas actualizadas, podrá cancelar su cuenta sin coste alguno antes de la fecha de entrada en vigor.

13.8.2 El uso continuado de los Servicios después de la fecha de entrada en vigor constituye la aceptación de la Lista de tarifas actualizada.

13.9 Disputas sobre tarifas

13.9.1 Si cree que se le ha aplicado una tarifa incorrectamente, debe ponerse en contacto con nosotros sin demora.

13.9.2 Investigaremos y, cuando proceda, reembolsaremos las tarifas aplicadas incorrectamente o proporcionaremos una explicación por escrito del cargo.

13.9.3 Cuando la tarifa provenga de otro proveedor externo (por ejemplo, un sistema de tarjetas o una red de cajeros automáticos), es posible que se le remita a su propio proceso de reclamaciones o disputas.

14. Promociones

14.1 General

14.1.1 GenToo podrá ofrecer ocasionalmente campañas promocionales, incentivos o programas de recomendación en relación con sus servicios.

14.1.2 Todas las promociones están sujetas a las presentes Condiciones y a cualquier condición adicional comunicada en el momento de la oferta.

14.1.3 GenToo se reserva el derecho a modificar, suspender o retirar una promoción en cualquier momento, siempre que dichos cambios no afecten negativamente a las recompensas ya obtenidas de forma válida.

14.2 Recompensa por recomendación (bonificación de 10 € por cuenta activa)

14.2.1 GenToo podrá ofrecer una recompensa por recomendación de 10 € a un Cliente elegible («Recomendante») por cada nuevo cliente («Cliente recomendado») que:

- a. Se registre utilizando el enlace o código de recomendación único del recomendador;
- b. Complete con éxito la verificación de identidad y el proceso de alta; y
- c. Active su cuenta de acuerdo con los criterios de promoción aplicables.

14.2.2 A efectos de esta promoción, una «cuenta activa» es aquella que ha completado el proceso de alta y cumple los requisitos mínimos de actividad especificados en las condiciones de la promoción (que pueden incluir la recarga del monedero, la realización de una transacción u otra actividad válida).

14.2.3 La recompensa de 10 € se abonará en el monedero electrónico del Referente una vez que se hayan cumplido todos los criterios de elegibilidad.

14.3 Requisitos de elegibilidad y limitaciones

14.3.1 La recompensa por recomendación:

- a. solo está disponible para Clientes con cuentas en regla;
- b. puede estar sujeta a un número máximo de recomendaciones por recomendador;
- c. no se puede transferir, intercambiar ni canjear por dinero en efectivo fuera del monedero; y
- d. no se puede combinar con otras promociones, salvo que se indique expresamente lo contrario.

14.3.2 Quedan estrictamente prohibidas las autorreferencias, las cuentas duplicadas o los intentos de manipular la promoción.

14.4 Fraude y abuso

14.4.1 GenToo se reserva el derecho a retener, cancelar o reclamar las recompensas promocionales cuando:

- a. se sospeche de actividades fraudulentas;
- b. se creen varias cuentas para beneficiarse de la promoción;
- c. la promoción se utilice incumpliendo estas Condiciones; o
- d. no se hayan completado las comprobaciones AML/KYC requeridas.

14.4.2 La participación en la promoción no da derecho a recompensas futuras.

14.5 Responsabilidad fiscal

Los clientes son los únicos responsables de cualquier obligación fiscal derivada de la participación en una promoción, cuando sea aplicable según la legislación española.

14.6 Ausencia de relación crediticia

Las recompensas promocionales no constituyen crédito al consumo y son independientes de cualquier contrato de anticipo en efectivo.

15. Obligaciones del usuario

15.1 Veracidad de la información

15.1.1 Los usuarios deben proporcionar información veraz, precisa, completa y actualizada en todo momento.

15.1.2 Esto incluye, entre otros:

- a. datos de identidad;
- b. información de contacto;
- c. datos bancarios;
- d. dirección y datos de entrega;
- e. información financiera para la evaluación de la solvencia.

15.1.2 Los usuarios deben actualizar sin demora su información en caso de que se produzca algún cambio.

15.2 Seguridad y credenciales de acceso

15.2.1 Los usuarios son responsables de:

- a. mantener seguras las credenciales de inicio de sesión;
- b. no compartir contraseñas ni códigos de autenticación;
- c. proteger los dispositivos utilizados para acceder a la aplicación o al sitio web.

15.2.2 Cualquier sospecha de acceso no autorizado debe ser comunicada a nosotros de inmediato.

15.2.3 Podemos suspender o restringir el acceso para proteger la cuenta del usuario.

15.3 Uso adecuado de los anticipos en efectivo y los servicios de pago

15.3.1 Los usuarios se comprometen a:

- a. utilizar los fondos del anticipo en efectivo de conformidad con las condiciones del anticipo en efectivo;
- b. reembolsar el anticipo en efectivo antes de la fecha de vencimiento;
- c. no hacer un uso indebido de los anticipos en efectivo mediante cheques;
- d. no intentar obtener múltiples anticipos en efectivo de forma fraudulenta.

15.3.2 Cualquier uso indebido podrá dar lugar a la suspensión del servicio o a la denuncia ante las autoridades cuando así lo exija la ley.

15.4 Cumplimiento de la normativa AML/CTF

15.4.1 Los usuarios deben cumplir con los requisitos contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo mediante:

- i. proporcionar los documentos de verificación solicitados (KYC);
- ii. cooperando en las revisiones de identidad o transacciones;
- iii. no participar en actividades sospechosas o prohibidas.

15.4.2 El incumplimiento puede dar lugar a la suspensión de la cuenta, la notificación a las autoridades o la denegación del servicio.

15.5 Actividades prohibidas

15.5.1 Los usuarios no deben realizar ninguna de las siguientes acciones:

- i. utilizar la cuenta con fines ilegales o fraudulentos;
- ii. intentar eludir los límites o restricciones de pago;
- iii. utilizar identidades falsas o suplantar a otras personas;
- iv. iniciar devoluciones de cargo sin motivos legítimos;
- v. manipular o abusar de los criterios de elegibilidad para los adelantos en efectivo;
- vi. intentar acceder sin autorización a nuestros sistemas.

15.5.2 El incumplimiento de estas obligaciones puede dar lugar a la rescisión del servicio y a acciones legales cuando proceda.

15.6 Responsabilidad por las comisiones y los cargos

15.6.1 Los usuarios son responsables de:

- i. pagar las comisiones aplicables según se indica en la Lista de comisiones;
- ii. asegurarse de que disponen de fondos para el reembolso;

- iii. cubrir los cargos aplicados por terceros proveedores (por ejemplo, operadores de cajeros automáticos).

15.6.2 Las comisiones y los cargos aplicables se detallan en la Lista de comisiones. GenToo notificará a los usuarios cualquier cambio en la Lista de comisiones con al menos dos (2) meses de antelación, de conformidad con la legislación aplicable. Se recomienda a los usuarios que revisen la Lista de comisiones periódicamente para mantenerse informados de las comisiones aplicables.

15.7 Obligaciones de comunicación

15.7.1 Los usuarios se comprometen a:

- i. supervisar su correo electrónico y las notificaciones de la aplicación;
- ii. leer los recordatorios de pago y los avisos importantes de la cuenta;
- iii. responder con prontitud a las solicitudes de información adicional.

15.7.2 El hecho de no supervisar las comunicaciones no exime a los usuarios de sus obligaciones.

15.8 Notificación de incidencias

15.8.1 Los usuarios deben notificarnos de inmediato si:

- a. detectan errores o transacciones no autorizadas;
- b. pierden el acceso a su cuenta o dispositivo;
- c. sospechan de un fraude o de incidentes de seguridad.

15.8.2 Investigaremos el asunto y tomaremos las medidas oportunas cuando sea necesario.

15.9 Consecuencias del incumplimiento o de actividades sospechosas

15.9.1 Si detectamos una actividad inusual, sospechosa o ilegal, o si incumple estos Términos y condiciones, podremos, sin previo aviso cuando lo permita la ley:

- a. suspender o cancelar la cuenta;
- b. restringir los servicios;
- c. bloquear la tarjeta o la funcionalidad de pago;
- d. denegar nuevos adelantos en efectivo;
- e. solicitar una verificación de identidad adicional o documentación justificativa;
- f. remitir los pagos atrasados a cobros;
- g. informar del asunto a las autoridades pertinentes si fuera necesario.

15.9.2 Estas medidas podrán adoptarse sin previo aviso en casos urgentes. Actuaremos de forma proporcionada y de conformidad con la legislación española y de la UE aplicable.

16. Seguridad

16.1 Compromiso general de seguridad

Nos comprometemos a mantener la seguridad de su cuenta, sus datos personales y sus transacciones. Aplicamos medidas técnicas y organizativas diseñadas para proteger contra el acceso no autorizado, la pérdida, la alteración y el uso indebido de la información, de conformidad con la legislación aplicable de la UE y de España, incluidas la PSD2, el RGPD y las normas de ciberseguridad.

16.2 Autenticación fuerte de clientes (SCA)

16.2.1 El acceso a la Plataforma y el uso de los servicios de pago o de anticipos en efectivo pueden requerir la identificación mediante la Autenticación reforzada de clientes (SCA), que puede incluir:

- i. una contraseña o un PIN;
- ii. un código de verificación de un solo uso (OTP);
- iii. autenticación biométrica (huella dactilar o reconocimiento facial);
- iv. verificación basada en el dispositivo.

16.2.2 Debe seguir todas las instrucciones de autenticación y no desactivar ni interferir con las funciones de seguridad.

16.3 Responsabilidad del usuario en materia de seguridad

16.3.1 Usted se compromete a:

- a. mantener la confidencialidad de sus credenciales de inicio de sesión;
- b. proteger los dispositivos utilizados para acceder a la Plataforma;
- c. no compartir códigos de acceso ni contraseñas con nadie;
- d. cerrar la sesión después de utilizar el servicio, especialmente en dispositivos compartidos;
- e. actualizar su sistema operativo y la aplicación cuando sea necesario;
- f. notifíquenos inmediatamente cualquier actividad sospechosa.

16.3.2 Usted es responsable de cualquier acción realizada con su cuenta hasta que se nos notifique un posible compromiso de seguridad.

16.4 Seguridad de las tarjetas y las credenciales de pago

16.4.1 Los usuarios que reciban una Tarjeta física o virtual a través de la Plataforma deben:

- i. mantener la tarjeta a salvo;
- ii. no compartir nunca su tarjeta física, números de tarjeta, PIN o códigos CVV con nadie;
- iii. notificar inmediatamente la pérdida o el robo de las tarjetas;
- iv. no guardar los datos de la tarjeta en lugares inseguros; y
- v. seguir las instrucciones para la activación y el uso seguro de la Tarjeta.

16.4.2 Podemos desactivar o bloquear la Tarjeta si se detecta un uso indebido o riesgos de seguridad.

16.5 Prevención y supervisión del fraude

16.5.1 Supervisamos las transacciones y la actividad de la cuenta para detectar fraudes, comportamientos sospechosos y accesos no autorizados.

16.5.2 Esto puede incluir:

- i. supervisión automatizada de riesgos;
- ii. análisis de comportamiento;
- iii. comprobaciones de patrones de transacciones; y
- iv. comprobaciones en bases de datos de sanciones y fraudes.

16.5.3 Nos reservamos el derecho a adoptar medidas de protección inmediatas cuando sea necesario.

16.6 Notificación de incidentes de seguridad

16.6.1 Los usuarios deben notificarnos inmediatamente si:

- a. sus datos de inicio de sesión puedan haber sido comprometidos;
- b. un dispositivo utilizado para acceder a la Plataforma se ha perdido, ha sido robado o una persona no autorizada podría haber accedido a él;
- c. se produce un acceso no autorizado o una actividad sospechosa;
- d. se pierde una Tarjeta o un cheque emitido para el reembolso; o
- e. parece que se producen intentos de phishing o estafa que parecen provenir de nosotros.

16.6.2 Las notificaciones deben realizarse a través de los canales de contacto oficiales indicados en estas Condiciones.

16.6.3 No informar de inmediato de los incidentes puede aumentar el riesgo de pérdidas económicas y afectar a sus derechos en virtud de las protecciones de la PSD2.

16.7 Restricciones temporales de la cuenta por motivos de seguridad

16.7.1 Podemos restringir, suspender o limitar temporalmente el acceso a su cuenta si tenemos motivos razonables para creer que:

- a. sus credenciales se han visto comprometidas;
- b. se detecta una actividad inusual o de alto riesgo;
- c. se ha producido un incumplimiento de estas Condiciones;
- d. no proporciona la verificación requerida;
- e. se sospecha de fraude o uso indebido.

16.7.2 Le informaremos de cualquier restricción de este tipo, salvo que ello comprometa la seguridad o infrinja requisitos legales.

16.8 Malware, phishing y acceso no autorizado

16.8.1 Debe tomar medidas razonables para proteger sus dispositivos, incluyendo:

- a. utilizar antivirus y herramientas de seguridad para dispositivos;
- b. evitar redes Wi-Fi inseguras al acceder a la Plataforma;
- c. no hacer clic en enlaces o archivos adjuntos sospechosos;
- d. no responder a mensajes fraudulentos que soliciten información personal o financiera.

16.8.2 Nunca le pediremos que nos facilite su contraseña o los datos completos de su tarjeta por correo electrónico, teléfono o mensajería.

16.9 Cooperación con las investigaciones

16.9.1 Si sospechamos de fraude o de actividades no autorizadas, usted se compromete a cooperar con nosotros y, si fuera necesario, con las autoridades policiales. La cooperación puede incluir:

- i. confirmar transacciones recientes;
- ii. proporcionar documentación;
- iii. presentar una denuncia policial (si se solicita);
- iv. verificar la información de identidad.

16.9.2 Podemos suspender las transacciones durante las investigaciones.

16.10 Responsabilidad por violaciones de seguridad

16.10.1 Nuestra responsabilidad por incidentes de seguridad se rige por la legislación aplicable y las presentes Condiciones. No obstante:

- usted puede ser considerado responsable de las pérdidas derivadas de un comportamiento negligente (por ejemplo, compartir contraseñas o credenciales de seguridad); y
- no nos hacemos responsables de las pérdidas causadas por sistemas de terceros ajenos a nuestro control (por ejemplo, cortes en la red, proveedores de servicios externos).

16.10.2 Se incluyen más detalles en la sección «Responsabilidad» de estas Condiciones.

17. Restricciones y uso prohibido

17.1 Restricciones generales

Usted se compromete a utilizar la Plataforma y los Servicios únicamente con fines legales y personales, y de conformidad con estas Condiciones. No debe utilizar los Servicios de ninguna forma que pueda dañar, perturbar o interferir con el funcionamiento, la seguridad o la integridad de la Plataforma, nuestros sistemas o los de nuestros socios (incluido el Socio de EDE).

17.2 Actividades prohibidas

17.2.1 Queda estrictamente prohibido a los usuarios participar en cualquiera de las siguientes actividades:

i. Conducta fraudulenta o engañosa

- i. proporcionar información falsa, incorrecta o engañosa;
- ii. utilizar identidades falsas o suplantar a otra persona;
- iii. intentar obtener préstamos o adelantos en efectivo de manera fraudulenta;
- iv. falsificar documentos o información bancaria.

ii. Acceso no autorizado o uso indebido del sistema

- i. acceder a la Plataforma utilizando herramientas automatizadas, bots, scripts o tecnología de scraping;
- ii. interferir con las funciones de seguridad, eludir la autenticación o manipular los sistemas;
- iii. intentar realizar ingeniería inversa, copiar o modificar el software de la Plataforma;
- iv. utilizar la cuenta de otra persona o permitir que otros utilicen su cuenta.

iii. Uso indebido de los servicios de pago o de anticipos en efectivo

- i. utilizar los Servicios con cualquier fin ilegal o prohibido;
- ii. intentar eludir límites, restricciones o criterios de elegibilidad;
- iii. reembolsar anticipos en efectivo con métodos de pago robados o no autorizados;
- iv. iniciar devoluciones sin motivos legítimos;
- v. abusar del sistema de préstamos u obtener anticipos repetidos sin intención de reembolsarlos.

iv. Usos ilegales o de alto riesgo

- i. blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o infracciones relacionadas con sanciones;
- ii. fraude o estafas en línea;
- iii. apuestas ilegales o juegos de azar;
- iv. la venta de bienes ilegales, artículos falsificados o sustancias prohibidas;
- v. esquemas piramidales, esquemas Ponzi o fraude en inversiones;
- vi. servicios financieros o transferencias de dinero sin licencia.

17.2.2 Nos reservamos el derecho a suspender o cancelar las cuentas que participen o intenten participar en dichas actividades.

17.3 Uso indebido de tarjetas o credenciales de cuenta

17.3.1 Quedan estrictamente prohibidos los siguientes comportamientos:

- a. compartir datos de la tarjeta, PIN, códigos CVV, códigos de acceso o contraseñas;
- b. almacenar los datos de la tarjeta o de inicio de sesión en lugares inseguros;
- c. intentar deliberadamente provocar el rechazo de la tarjeta para evitar el reembolso; o
- d. utilizar tarjetas obtenidas por medios fraudulentos.

17.3.2 Si detectamos un uso indebido, la tarjeta o la cuenta podrán bloquearse inmediatamente por motivos de seguridad.

17.4 Uso indebido de la Plataforma

17.4.1 Los usuarios no deben:

- a. subir contenido perjudicial (virus, malware, enlaces de phishing);
- b. enviar spam, mensajes abusivos o amenazas al personal o a otros usuarios;
- c. intentar manipular la Plataforma para obtener beneficios personales; o
- d. revender o transferir el acceso a los Servicios sin permiso.

17.4.2 Cualquier comportamiento de este tipo puede dar lugar a la suspensión o cancelación de su cuenta.

17.5 Restricciones relacionadas con la gestión de préstamos y cheques

17.5.1 Los usuarios no deben:

- a. intentar alterar, falsificar o manipular cualquier cheque emitido como parte del reembolso;
- b. cobrar un cheque destinado al reembolso para otros fines;
- c. presentar tarjetas no válidas o bloqueadas para el reembolso; o
- d. evitar deliberadamente el reembolso bloqueando los métodos de pago.

17.5.2 El incumplimiento puede dar lugar a la suspensión inmediata y a la remisión a agencias de cobro u otras autoridades.

17.6 Cumplimiento normativo

17.6.1 Para cumplir con la normativa española y de la UE (incluidas la PSD2, la normativa AML/CTF y las normas sobre crédito al consumo), debe:

- a. cooperar con las solicitudes de verificación de identidad (KYC);
- b. proporcionar la documentación cuando se le solicite;
- c. responder a las revisiones de cuentas o controles de cumplimiento; y
- d. no obstaculizar las investigaciones ni los procedimientos de supervisión.

17.6.2 El incumplimiento de estas obligaciones puede dar lugar a restricciones en la cuenta o a la notificación a las autoridades.

17.7 Consecuencias del uso restringido o prohibido

17.7.1 Si incumple cualquier parte de esta sección, podremos, a nuestra discreción:

1. restringir o suspender el acceso a la Plataforma;
2. bloquear su tarjeta o cuenta;
3. negarnos a conceder nuevos anticipos en efectivo;
4. revertir o cancelar transacciones;
5. cancelar su cuenta sin previo aviso (cuando lo permita la ley);
6. denunciar actividades sospechosas a las autoridades, redes de pago o socios financieros; e
7. iniciar procedimientos de cobro de los pagos pendientes

17.7.2 Estas medidas podrán adoptarse de forma inmediata si fuera necesario para proteger la seguridad o cumplir con obligaciones legales.

18. Límites de transacción

18.1 Resumen

18.1.1 Por motivos de seguridad, normativos y operativos, se aplican ciertos límites al uso de la Plataforma y a los servicios prestados a través de ella. Se imponen límites de transacción para prevenir el fraude, cumplir con los requisitos contra el blanqueo de capitales (AML/CTF) y garantizar el funcionamiento seguro de las actividades de pago y préstamo.

18.1.2 Los límites que se describen a continuación pueden ser establecidos por:

- A. nuestra empresa;
- B. la entidad de dinero electrónico («EDE»);
- C. los sistemas de tarjetas (Visa/Mastercard); o
- D. la legislación y la normativa aplicables.

18.2 Tipos de límites de transacción

18.2.1 Se pueden aplicar los siguientes tipos de límites a su cuenta:

A. Límites de financiación/depósito

Se pueden aplicar límites a los depósitos realizados a través de:

- i. tarjetas de débito o crédito;
- ii. transferencias bancarias; u
- iii. otros métodos de financiación admitidos.

Estos límites pueden incluir:

- i. importe máximo por transacción;
- ii. límite total diario;
- iii. límite total mensual; o
- iv. número de transacciones permitidas al día.

B. Límites de retirada

Los importes de los retiros en cajeros automáticos pueden estar limitados por:

- i. importe por retirada;
- ii. el número de retiradas al día;
- iii. los límites máximos diarios o mensuales;
- iv. las normas de la red de tarjetas; o
- v. restricciones del operador del cajero automático.

18.2.2 Los retiros fuera de la UE pueden tener límites adicionales debido a consideraciones de tipo de cambio y de riesgo.

C. Límites de transferencia

Las transferencias como SEPA (entrante/saliente) pueden estar sujetas a:

- i. un importe máximo por transferencia;
- ii. límites acumulativos diarios o mensuales;
- iii. umbrales reglamentarios; o
- iv. requisitos de verificación reforzados.

D. Límites de pago con tarjeta

Las tarjetas físicas y virtuales pueden tener:

- i. límites por transacción;
- ii. límites de pago sin contacto;
- iii. límites de compra en línea; o
- iv. límites de gasto diario.

18.2.3 Estos se establecen con el fin de prevenir el fraude y pueden variar en función del perfil de riesgo del usuario.

E. Límites de préstamos y adelantos en efectivo

Los productos de anticipos en efectivo ofrecidos a través de la Plataforma pueden incluir:

- i. importe máximo del anticipo en efectivo;
- ii. límites de frecuencia (por ejemplo, un anticipo en efectivo a la vez);
- iii. normas de elegibilidad basadas en la evaluación financiera; y
- iv. requisitos de historial de pagos.

18.2.4 Estos límites se definen en su contrato de anticipo en efectivo y se le comunican antes de la aceptación.

18.3 Límites dinámicos basados en la evaluación de riesgos

18.3.1 Podemos ajustar los límites en función de una evaluación continua del riesgo. Esto puede incluir:

- a. el estado de la verificación de identidad (nivel KYC);
- b. el comportamiento y los patrones de las transacciones;
- c. indicadores de fraude o actividad sospechosa;
- d. anticipos en efectivo vencidos o impagados;
- e. cumplimiento de las normas AML/CTF;
- f. riesgo operativo o técnico; y
- g. novedades normativas

18.3.2 Sus límites pueden aumentar o disminuir automáticamente en función de su perfil de riesgo.

18.4 Retenciones y restricciones temporales

18.4.1 Podemos aplicar temporalmente límites más bajos o restringir determinados tipos de transacciones si:

- a. se detecta una actividad inusual o de alto riesgo;
- b. su verificación de identidad está incompleta;
- c. tiene pagos atrasados;
- d. necesitamos documentación adicional;
- e. hay indicios de que la cuenta ha sido comprometida; y
- f. se producen problemas técnicos o de mantenimiento del sistema.

18.4.2 Estas restricciones están diseñadas para proteger tanto al cliente como la integridad del sistema financiero.

18.5 Aumento o ajuste de los límites

18.5.1 Puede solicitar un aumento de sus límites. Un aumento puede requerir:

- a. una verificación de identidad adicional;
- b. prueba de domicilio;
- c. prueba de ingresos o documentación financiera;
- d. controles de diligencia debida reforzados; y
- e. confirmación del propósito de la transacción.

18.5.2 Podemos aprobar o rechazar solicitudes en función de obligaciones reglamentarias, políticas internas o análisis de riesgos.

18.6 Notificación de cambios en los límites

18.6.1 Le notificaremos cualquier cambio significativo en los límites de las transacciones:

- a. en la aplicación;
- b. por correo electrónico; o
- c. en otro soporte duradero.

18.6.2 No obstante, podremos ajustar los límites sin previo aviso si fuera necesario por motivos de seguridad, prevención del fraude o cumplimiento normativo.

18.7 Cumplimiento de los límites legales y reglamentarios

18.7.1 Se aplican determinados umbrales reglamentarios en virtud de la legislación española y de la UE, entre los que se incluyen:

- a. límites de notificación contra el blanqueo de capitales;
- b. límites máximos de dinero electrónico anónimo (si procede);
- c. normas de autenticación reforzada del cliente de la PSD2; y
- d. los requisitos de supervisión del fraude.

Debemos hacer cumplir estos límites como parte de nuestras obligaciones legales.

18.8 Responsabilidad del usuario

18.8.1 Usted es responsable de:

- a. conocer los límites aplicables a su cuenta;
- b. supervisar sus propias transacciones;
- c. asegurarse de no exceder los límites de su cuenta o Tarjeta; y
- d. proporcionar los documentos requeridos cuando se le soliciten.

Intentar eludir los límites puede dar lugar a la suspensión o cancelación de la cuenta.

19. Suspensión y cancelación

19.1 Derecho a suspender o restringir la cuenta

19.1.1 Podemos suspender, restringir o limitar temporalmente el acceso a su cuenta o a determinados Servicios (incluidos los pagos, el uso de la Tarjeta, los adelantos en efectivo, los retiros o las transferencias) si tenemos motivos razonables para creer que se da alguna de las siguientes circunstancias:

- a. existe sospecha de fraude o uso no autorizado de su cuenta;
- b. sus credenciales de inicio de sesión o datos de seguridad pueden haber sido comprometidos;
- c. no ha completado o se ha negado a completar la verificación de identidad requerida (KYC);
- d. ha proporcionado información falsa, inexacta o incompleta;
- e. incumple estos Términos y condiciones;
- f. tiene pagos atrasados en cualquier préstamo o anticipo en efectivo;
- g. estamos obligados a cumplir con las leyes contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (AML/CTF) o con las normativas sobre sanciones;
- h. se detecta una actividad inusual o de alto riesgo; o
- i. existen problemas operativos o técnicos que requieren una restricción temporal.

19.1.2 Cuando la ley lo permita, le notificaremos la suspensión y los motivos de la misma.

19.1.3 Si no podemos notificarlo por motivos normativos o de seguridad, le informaremos tan pronto como las circunstancias lo permitan.

19.2 Sus obligaciones durante la suspensión

19.2.1 Si se suspende su cuenta:

- a. deberá dejar de utilizar los Servicios inmediatamente;
- b. deberá responder a cualquier solicitud de información o verificación;
- c. deberá abonar cualquier importe pendiente de pago de conformidad con nuestra tabla de comisiones y/o su contrato de préstamo; y
- d. no debe intentar eludir o evadir la suspensión.

19.2.2 La falta de cooperación puede dar lugar a la cancelación de su cuenta.

19.3 Rescisión por parte del Cliente

19.3.1 Puede cerrar su cuenta en cualquier momento poniéndose en contacto con nosotros a través de los canales oficiales.

19.3.2 Antes de que se pueda cerrar la cuenta:

- a. deberán liquidarse todos los pagos pendientes, anticipos en efectivo o comisiones, y
- b. deben cancelarse todos los servicios vinculados a la tarjeta o las órdenes de domiciliación bancaria.

19.3.3 El cierre de su cuenta no afecta a los derechos u obligaciones legales acumulados antes de la rescisión.

19.4 Rescisión por nuestra parte

19.4.1 Podemos rescindir su cuenta y el acceso a los Servicios con un preaviso de al menos dos (2) meses, salvo en los casos en que la rescisión inmediata esté justificada por la ley o por las circunstancias que se enumeran a continuación.

19.4.2 La rescisión inmediata podrá producirse si:

- a. comete un fraude o intenta realizar una actividad ilícita;
- b. incumple de forma grave o reiterada estas Condiciones;
- c. te niegas a proporcionar la información de KYC o de verificación requerida;
- d. proporciona información falsa o engañosa;
- e. hace un uso indebido de los servicios de préstamo o intenta eludir el pago;
- f. utiliza los Servicios para actividades prohibidas o ilegales;
- g. está involucrado en infracciones de sanciones o en riesgos de blanqueo de capitales; o
- h. las autoridades nos lo ordenen o así lo exija la ley.

19.4.3 También podremos rescindir el acceso si la EDE cancela su cuenta de dinero electrónico o de pago.

19.5 Efectos de la rescisión

19.5.1 Tras la rescisión:

- a. se desactivará el acceso a la Plataforma;
- b. se bloquearán sus Tarjetas;
- c. cualquier transacción pendiente podrá ser cancelada;
- d. deberá liquidar inmediatamente cualquier saldo pendiente de anticipos en efectivo u otras comisiones;
- e. no se permitirán nuevas transacciones ni adelantos en efectivo; y
- f. cualquier saldo de dinero electrónico restante deberá canjearse de conformidad con las normas de la de EDE.

19.5.2 La rescisión no afecta a:

- a. cualquier deuda pendiente
- b. nuestro derecho a recuperar las cantidades adeudadas
- c. sus obligaciones en virtud de las presentes Condiciones que, por su naturaleza, sigan vigentes (por ejemplo, reembolso, responsabilidad, cumplimiento legal)

19.6 Recuperación de deudas tras la rescisión

19.6.1 Si su cuenta se rescinde con un saldo pendiente:

- a. podremos seguir poniéndonos en contacto con usted en relación con el reembolso;
- b. los importes vencidos podrán remitirse a una agencia de cobro autorizada;
- c. podremos comunicar las deudas pendientes a agencias de información crediticia como Experian, previa notificación conforme a lo establecido; y
- d. se podrán emprender acciones legales si fuera necesario y proporcionado.

19.6.2 La cancelación de su cuenta no exime de sus obligaciones de pago.

19.7 Reclamaciones y restablecimiento

19.7.1 Si considera que su cuenta ha sido suspendida o cancelada por error, puede ponerse en contacto con nosotros para solicitar una revisión.

19.7.2 La reactivación no está garantizada y dependerá de:

- a. la finalización de los controles de verificación;
- b. la evaluación de riesgos;
- c. el pago de los importes pendientes;
- d. el cumplimiento de las obligaciones reglamentarias.

19.7.3 Podemos denegar la reactivación a nuestra discreción y de conformidad con la legislación aplicable.

19.8 Exención de responsabilidad por suspensión o rescisión legítimas

19.8.1 En la medida en que lo permita la ley, no nos hacemos responsables de las pérdidas que puedas sufrir debido a una suspensión o rescisión legítimas, especialmente cuando sea necesario para:

- a. prevenir el fraude;
- b. cumplimiento de la normativa;
- c. razones de seguridad;
- d. el impago de una cuota; o
- e. información incorrecta o incompleta facilitada por usted.

Esto no afecta a sus derechos legales como consumidor.

19.9. Inactividad y cierre de la cuenta

19.9.1 Cuando no se haya realizado ninguna operación de pago iniciada por el cliente en la Cuenta GenToo durante un periodo ininterrumpido de más de treinta (30) días, la cuenta se considerará inactiva.

(a) Cuentas con fondos restantes

Cuando la cuenta GenToo mantenga un saldo positivo, GenToo no cancelará la cuenta únicamente por inactividad. En tales casos, GenToo podrá aplicar la comisión por inactividad correspondiente de conformidad con la Sección 13.7.2 – Cuentas inactivas, siempre que se haya notificado previamente al cliente.

El Cliente podrá reactivar la cuenta en cualquier momento realizando una transacción válida o solicitar el reembolso de los fondos restantes de conformidad con las presentes Condiciones y la legislación aplicable.

(b) Cuentas con saldo cero

Si la Cuenta GenToo permanece inactiva y el saldo es cero, GenToo podrá notificar al Cliente su intención de rescindir el contrato.

Si no se registra ninguna actividad en un plazo de treinta (30) días a partir de dicha notificación, GenToo podrá cerrar la Cuenta GenToo sin previo aviso.

La rescisión en virtud de esta cláusula no afectará al derecho del Cliente a volver a solicitar una nueva cuenta, siempre que se cumplan los requisitos de incorporación de GenToo.

19.10 Efectos de la rescisión

19.10.1 Tras la rescisión de la Cuenta GenToo:

- a. el derecho del Cliente a utilizar la Cuenta GenToo y cualquier instrumento de pago asociado cesará;

- b. GenToo podrá conservar los datos del Cliente únicamente durante el tiempo que exijan las obligaciones legales y reglamentarias aplicables.

20. Protección de datos y privacidad

GenToo trata los datos personales de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos, incluido el Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos – RGPD) y la legislación española en materia de protección de datos.

Los detalles completos sobre cómo recopilamos, utilizamos, almacenamos y protegemos los datos personales, incluida la información sobre la conservación de datos, los derechos de los interesados y las transferencias internacionales, se recogen en nuestra Política de Privacidad, que forma parte integrante de estas Condiciones y está disponible en nuestro sitio web y dentro de la aplicación.

20.1 Responsable del tratamiento

GenToo («nosotros», «nos») es el responsable del tratamiento encargado de determinar los fines y los medios del tratamiento de los datos personales recopilados a través de la Plataforma.

Nuestra entidad de dinero electrónico asociada («ConnectPay») actúa como encargado del tratamiento cuando presta servicios regulados de pago y de dinero electrónico en nuestro nombre.

20.2 Categorías de datos personales que recopilamos

20.2.1 Recopilamos y tratamos las siguientes categorías de datos personales, dependiendo de cómo utilices los Servicios:

- a. Datos de identificación: nombre, fecha de nacimiento, número de DNI/pasaporte;
- b. Información de contacto: dirección, correo electrónico, número de teléfono;
- c. Información financiera: datos de la cuenta/extractos, datos de la tarjeta (tokenizados);
- d. Información laboral y económica: situación laboral, ingresos mensuales, finalidad de la cuenta;
- e. Datos de transacciones: ingresos, reintegros, transferencias, transacciones con tarjeta;
- f. Datos de solvencia a través de Tink (AISP);
- g. Informes de crédito a través de Experian;
- h. Documentación KYC/AML: imágenes de documentos de identidad, justificante de domicilio, comprobaciones de autenticidad;
- i. Datos de seguridad y técnicos: dirección IP, identificadores de dispositivos, registros de inicio de sesión, patrones de comportamiento.

20.2.2 Solo tratamos los datos necesarios para los fines descritos en esta sección.

20.3 Finalidades del tratamiento

Tratamos los datos personales para los siguientes fines:

- a. Creación y gestión de cuentas;
- b. Verificación de identidad (KYC) y cumplimiento de las normas AML/CTF;
- c. Evaluación de la solvencia mediante Tink;
- d. Concesión de préstamos, tramitación de reembolsos y cobros;
- e. Prevención, detección y supervisión del fraude;
- f. Prestación de servicios de pago, tarjetas y dinero electrónico a través de la EDE;
- g. Atención al cliente y comunicación;
- h. Informes reglamentarios y cumplimiento normativo;
- i. Comunicaciones de marketing (solo si el cliente ha dado su consentimiento);
- j. Notificación de deudas vencidas a Experian, cuando lo permita la ley y previa notificación.

20.4 Base jurídica del tratamiento

20.4.1 El tratamiento se lleva a cabo en virtud de las siguientes bases legales según el RGPD:

- a. Ejecución del contrato (art. 6.1(b)): prestación de los Servicios que usted solicita;
- b. Obligación legal (art. 6.1(c)): KYC/AML, normativa financiera, legislación fiscal;
- c. Intereses legítimos (art. 6.1(f)): prevención del fraude, supervisión de la seguridad;
- d. Consentimiento (art. 6.1(a)):
 - i. acceso a datos financieros a través de Tink
 - ii. recepción de comunicaciones de marketing

Cuando nos basemos en el consentimiento, podrá retirarlo en cualquier momento.

20.5 Compartir datos personales con terceros

20.5.1 Podemos compartir datos personales con proveedores de servicios externos de confianza estrictamente para los fines descritos anteriormente:

- a. **ConnectPay** (cuentas de dinero electrónico, tarjetas, pagos y procesamiento de dinero electrónico);
- b. **Tink** (AISP que proporciona información de cuentas para evaluar la solvencia);
- c. **Experian** (informes de crédito sobre préstamos vencidos tras el aviso requerido);
- d. **Amazon AWS** (alojamiento en la nube e infraestructura de datos);
- e. Proveedores de TI, seguridad, análisis y asistencia (cuando sea necesario).

20.5.2 Todos los terceros están obligados contractualmente a tratar los datos de forma segura y de conformidad con el RGPD y la legislación española en materia de protección de datos.

20.6 Transferencias internacionales de datos

20.6.1 Algunos de nuestros proveedores de servicios (incluidas las herramientas de asistencia) pueden acceder a los datos desde fuera de la UE/EEE. Cuando esto ocurra, nos aseguramos de que se apliquen las garantías adecuadas, tales como:

- a. Cláusulas contractuales tipo (SCC);
- b. Medidas técnicas y organizativas complementarias;

- c. Decisiones de adecuación, cuando proceda.

20.6.2 Evaluamos continuamente el nivel de protección para garantizar el cumplimiento.

20.7 Comunicaciones de marketing

20.7.1 Solo enviamos comunicaciones de marketing o promocionales:

- a. a los usuarios que hayan dado su consentimiento explícito; y
- b. solo para productos y servicios similares a los que utilizan.

20.7.2 Puede retirar su consentimiento en cualquier momento haciendo clic en «cancelar suscripción» en la comunicación o poniéndose en contacto con nosotros directamente.

20.8 Conservación de datos

20.8.1 Conservamos los datos personales únicamente:

- a. mientras su cuenta esté activa; y
- b. los periodos exigidos por la legislación aplicable y las obligaciones reglamentarias, incluidas las normativas contra el blanqueo de capitales y de servicios financieros, que en España pueden exigir una conservación de hasta cinco (5) a diez (10) años.

20.8.2 Una vez transcurrido el periodo de conservación, los datos se eliminan de forma segura o se anonimizan de conformidad con el RGPD.

20.9 Derechos del usuario en virtud del RGPD

Usted tiene los siguientes derechos en relación con sus datos personales:

- a. Derecho de acceso;
 - b. Derecho de rectificación;
 - c. Derecho de supresión («derecho al olvido»);
 - d. Derecho a la limitación del tratamiento;
 - e. Derecho a la portabilidad de los datos;
 - f. Derecho de oposición;
 - g. Derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento;
- Derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

20.10 Ejercicio de sus derechos

20.10.1 Puede ejercer sus derechos en virtud del RGPD poniéndose en contacto con nosotros en:
dpd@GenTooapp.com

20.10.2 Podemos solicitarle una prueba de identidad para confirmar su solicitud.

20.0.3 Responderemos dentro de los plazos exigidos por el RGPD.

20.11 Medidas de seguridad

20.11 Implementamos medidas técnicas y organizativas para proteger sus datos, incluyendo cifrado, controles de acceso, supervisión de fraudes y protocolos de almacenamiento seguro. No obstante, los usuarios también deben cumplir con las obligaciones de seguridad descritas en la Sección 16.

20.12 Actualizaciones de esta sección

Podemos actualizar esta sección de Protección de datos y privacidad para reflejar cambios legales, operativos o normativos. Cualquier actualización sustancial se comunicará en un soporte duradero.

21. Marketing y comunicaciones

21.1 Comunicaciones relacionadas con el servicio

Podemos enviarte comunicaciones relacionadas con el servicio que sean necesarias para el funcionamiento de tu cuenta, incluyendo:

- a. notificaciones de la cuenta
- b. actualizaciones sobre adelantos en efectivo o recordatorios de pago
- c. alertas de seguridad
- d. avisos técnicos
- e. cambios en los términos o políticas

Estas comunicaciones no se consideran marketing y se envían independientemente de las preferencias de marketing, ya que son esenciales para el cumplimiento del contrato o exigidas por la ley.

21.2 Comunicaciones de marketing (solo con consentimiento expreso)

21.2.1 Solo le enviaremos comunicaciones de marketing si ha **dado su consentimiento explícito** para recibirlos.

21.2.2 Las comunicaciones de marketing pueden incluir:

- a. anuncios de nuevos productos o funciones;
- b. actualizaciones o mejoras de los servicios;
- c. ofertas especiales o campañas (si procede);
- d. encuestas a clientes o solicitudes de comentarios.

21.2.3 Puede retirar su consentimiento en cualquier momento sin que ello afecte al acceso a los Servicios.

21.3 Cómo retirar el consentimiento

Puede darse de baja de las comunicaciones de marketing en cualquier momento:

- a. haciendo clic en «cancelar suscripción» en cualquier correo electrónico de marketing, o
- b. actualizando las preferencias en la configuración de su cuenta

Una vez que retire su consentimiento, dejaremos de enviarle comunicaciones de marketing, aunque es posible que sigamos poniéndonos en contacto con usted en relación con asuntos esenciales del servicio, tal y como se describe en la sección 21.1.

21.4 Tipos de canales de comunicación

Si da su consentimiento, podremos enviarle mensajes de marketing a través de:

- a. correo electrónico
- b. notificaciones en la aplicación
- c. notificaciones push
- d. SMS

No enviaremos mensajes de marketing por teléfono a menos que lo exija la ley y usted lo autorice expresamente.

21.5 Marketing de terceros

21.5.1 No vendemos, alquilamos ni compartimos tus datos personales con terceros para sus propios fines de marketing.

21.5.2 Podemos utilizar proveedores de servicios autorizados (por ejemplo, plataformas de envío de correo electrónico o herramientas de CRM) para enviar comunicaciones en nuestro nombre, pero estos no pueden utilizar sus datos para sus propios fines.

21.5.3 Todos estos proveedores cumplen con el RGPD y solo tratan sus datos de acuerdo con nuestras instrucciones.

21.6 Personalización de las comunicaciones

Si das tu consentimiento para recibir comunicaciones de marketing, podemos personalizar las comunicaciones basándonos en:

- a. la información y la actividad de la cuenta;
- b. el uso de los productos;
- c. las preferencias indicadas en su perfil;
- d. información demográfica general.

La personalización ayuda a garantizar que las comunicaciones sean relevantes y útiles para usted.

21.6.1 Puede solicitar comunicaciones no personalizadas en cualquier momento.

21.7 Exactitud de la información de contacto

21.7.1 Eres responsable de garantizar que tu dirección de correo electrónico y tus datos de contacto sean exactos y estén actualizados.

21.7.2 Si no actualiza su información de contacto, no nos hacemos responsables de las comunicaciones perdidas.

21.8 Avisos normativos y legales

Independientemente de sus preferencias de marketing, podemos ponernos en contacto con usted para cumplir con obligaciones legales o reglamentarias, incluyendo:

- a. actualizaciones de estos Términos y condiciones;
- b. avisos de privacidad;
- c. advertencias de riesgo;
- d. cuestiones de seguridad;
- e. solicitudes de cumplimiento.

No es posible darse de baja de estas comunicaciones, ya que son necesarias para garantizar la transparencia y el cumplimiento normativo.

22. Reclamaciones y resolución de litigios

22.1 Cómo presentar una reclamación

Si no está satisfecho con algún aspecto de los Servicios, puede presentar una reclamación poniéndose en contacto con nosotros a través de:

soporte@GenToo.es

Por favor, incluya:

- a. tu nombre
- b. los datos de su cuenta
- c. una descripción del problema y cualquier documentación relevante
- d. el número de teléfono y/o el correo electrónico asociado a la cuenta

Acusaremos recibo de su reclamación y daremos inicio al proceso de investigación.

22.2 Plazo de respuesta

Nuestro objetivo es resolver las reclamaciones en un plazo de 15 días hábiles.

Si el asunto requiere más tiempo debido a su complejidad, se lo comunicaremos y le daremos una respuesta definitiva en un plazo de 35 días hábiles, de conformidad con la normativa de la UE sobre servicios de pago.

22.3 Reclamaciones relacionadas con la EDE

21.3.1 GenToo actúa como punto de contacto principal para todas las reclamaciones de los clientes. Los Clientes pueden presentar reclamaciones a GenToo independientemente de si el asunto se refiere a los servicios prestados por GenToo o por nuestra Entidad de Dinero Electrónico («EDE»).

21.3.2 Cuando una reclamación se refiera a servicios de pago o de dinero electrónico prestados por la EDE, GenToo remitirá la reclamación internamente a la EDE de conformidad con los procedimientos acordados y los requisitos reglamentarios aplicables. GenToo coordinará la gestión de la reclamación y mantendrá al Cliente informado sobre su evolución y los resultados.

21.3.3 Si el Cliente lo prefiere, también conserva el derecho a ponerse en contacto directamente con la EDE utilizando los datos de contacto facilitados por este. La decisión de ponerse en contacto directamente con la EDE no afecta a los derechos del cliente ni a los plazos aplicables para la tramitación de reclamaciones.

22.4 Resolución externa de litigios

Si el Cliente no está satisfecho con la resolución de su reclamación por parte de GenToo, o si no ha recibido respuesta dentro del plazo legalmente aplicable, podrá remitir la reclamación al organismo externo de resolución de litigios correspondiente, en función de la naturaleza de la reclamación.

(a) Reclamaciones relacionadas con los servicios de crédito

En el caso de reclamaciones relacionadas con actividades de crédito al consumo o de concesión de préstamos, el Cliente podrá presentar una reclamación ante la autoridad española competente en materia de resolución alternativa de litigios, incluido, cuando proceda, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en los casos en que lo permita la legislación española en materia de crédito al consumo.

Dicha remisión podrá realizarse sin perjuicio del derecho del Cliente a interponer recursos judiciales.

(b) Reclamaciones relacionadas con servicios de pago o de dinero electrónico

Cuando la reclamación se refiera a servicios de pago o de dinero electrónico prestados por la entidad de dinero electrónico (EDE) asociada a la Empresa, el Cliente podrá remitir la reclamación al Banco de Lituania.

El Banco de Lituania investiga de forma imparcial y gratuita cualquier controversia entre consumidores y participantes en los mercados financieros que surja de contratos de préstamo, depósito, seguro o inversión, así como de contratos sobre otros servicios financieros. En caso de que ConnectPay y el Cliente no lleguen a un acuerdo mutuo, el Cliente tiene derecho a ponerse en contacto directamente con el Banco de Lituania a través de los siguientes datos de contacto:

Av. Gedimino, 6,
LT-01103 Vilna
Calle Totoriu, 4,
LT-01121 Vilna (correo postal)
Línea de información gratuita
+370 800 50 500

La Empresa informará al Cliente, previa solicitud, de la autoridad competente en función del objeto de la reclamación.

(c) No renuncia a derechos

El recurso a cualquier mecanismo externo de resolución de litigios es voluntario y no afecta al derecho del Cliente a interponer una demanda ante los tribunales competentes.

23. Responsabilidad y limitaciones

23.1 Limitación general de responsabilidad

23.1.1 No nos hacemos responsables de ninguna pérdida o daño causado por acontecimientos que escapen a nuestro control razonable. Esto incluye, entre otros, fondos insuficientes, falta de disponibilidad de efectivo en cajeros automáticos, restricciones del sistema de tarjetas, fallos de red o de conectividad, límites de retirada establecidos por los operadores de cajeros automáticos o fallos de los sistemas de pago o de procesamiento de datos.

23.1.2 No seremos responsables de las pérdidas derivadas de su incumplimiento a la hora de mantener seguros su dispositivo, datos de inicio de sesión, contraseñas, credenciales de seguridad, datos de identificación o números de identificación personal (PIN o códigos).

23.1.3 No nos hacemos responsables de ninguna pérdida de beneficios, pérdida de negocio ni de ninguna pérdida indirecta, consecuente, especial o punitiva.

23.1.4 No nos hacemos responsables de las pérdidas en las que nos veamos obligados a restringir, suspender o rescindir los servicios para cumplir con las leyes aplicables u obligaciones reglamentarias.

23.1.5 No nos hacemos responsables de las pérdidas derivadas de su imposibilidad de acceder a la aplicación GenToo debido a problemas técnicos, limitaciones del dispositivo o problemas de conectividad.

23.1.6 Si su Tarjeta GenToo es defectuosa o está dañada por culpa nuestra, nuestra responsabilidad se limita a sustituir la Tarjeta o, a nuestra discreción, a reembolsarle el saldo disponible.

23.1.7 No nos hacemos responsables de las pérdidas derivadas del incumplimiento de este Acuerdo por su parte.

23.1.8 Los servicios o sitios web de terceros a los que se accede a través de la aplicación GenToo se proporcionan «tal cual» y «según disponibilidad». No garantizamos su disponibilidad, fiabilidad, seguridad o contenido, ni garantizamos que estén libres de virus o componentes dañinos.

23.1.9 Si se deduce incorrectamente dinero de su saldo disponible por culpa nuestra, nuestra responsabilidad se limita a reembolsar el importe incorrecto.

23.1.10 Si se produce una transacción no autorizada, nuestra responsabilidad se gestionará de conformidad con la legislación aplicable y las disposiciones del presente Acuerdo.

23.1.11 En todos los demás casos, nuestra responsabilidad total se limita al importe de su saldo disponible.

23.2 Responsabilidad del usuario

Usted es responsable de:

- a. la exactitud de la información que facilite;
- b. mantener sus credenciales seguras;
- c. notificarnos sin demora cualquier problema de seguridad;
- d. garantizar el reembolso puntual del préstamo;
- e. cumplir con la Sección 15 (Obligaciones del usuario) y la Sección 17 (Uso prohibido).

23.3 Responsabilidad del socio de la EDE

Nuestro socio de EDE es responsable de la prestación de servicios regulados de pago y de dinero electrónico.

Su responsabilidad se rige por sus propios términos y obligaciones reglamentarias, que prevalecen en caso de conflicto.

23.4 Fuerza mayor

No nos hacemos responsables del incumplimiento de nuestras obligaciones debido a acontecimientos que escapan a nuestro control razonable, entre los que se incluyen:

- a. desastres naturales;
- b. interrupciones del sistema;
- c. huelgas o conflictos laborales;
- d. medidas reguladoras;
- e. ataques cibernéticos;
- f. interrupción de las redes de telecomunicaciones.

24. Legislación aplicable y jurisdicción

24.1 Legislación aplicable

Las presentes Condiciones se rigen por la legislación española, sin perjuicio de las normas de protección del consumidor que puedan ser de aplicación en virtud del Derecho de la Unión Europea.

24.2 Jurisdicción

Cualquier controversia que surja de las presentes Condiciones se someterá a:

- a. los tribunales del lugar de residencia del usuario en España, cuando este sea un consumidor
- b. o, en su defecto, a los tribunales de Madrid, salvo que la ley lo prohíba

24.3 Protección del consumidor

Nada de lo dispuesto en esta sección limita sus derechos en virtud de:

- la Ley General de Defensa de los Consumidores (LGDCU)
- las directivas de la UE en materia de consumo
- la normativa sobre servicios financieros

25. Modificaciones de las condiciones

25.1 Derecho de modificación

Podemos modificar estas Condiciones para reflejar:

- a. cambios en la legislación o la normativa
- b. actualizaciones de nuestros Servicios
- c. mejoras en la seguridad
- d. cambios en los precios o en los procesos operativos

25.2 Notificación de cambios

Si realizamos cambios en estas Condiciones, se lo notificaremos a los clientes:

- a. por correo electrónico, y/o
- b. mediante notificaciones en la aplicación

25.3 Plazo de preaviso

25.3.1 Si el cambio se refiere a servicios de pago, comisiones u obligaciones en virtud de la PSD2, le avisaremos con al menos dos (2) meses de antelación antes de que los cambios entren en vigor.

25.3.2 En el caso de cambios que beneficien al usuario o que sean exigidos por la ley, los cambios podrán entrar en vigor de forma inmediata.

25.4 Derecho a rechazar los cambios

25.4.1 Si no está de acuerdo con los cambios, puede cancelar su cuenta sin coste alguno antes de la fecha de entrada en vigor.

25.4.2 El uso continuado de los Servicios tras la fecha de entrada en vigor constituye la aceptación de las Condiciones actualizadas.

Si tiene alguna pregunta o necesita asistencia, puede ponerse en contacto con nosotros en:

soporte@GenToo.es

Le responderemos en un plazo razonable, de acuerdo con las necesidades normativas y operativas.

ANNEX I - CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA GENTOO

En caso de conflicto entre los Términos y Condiciones Generales de Gentoo y los Términos de Uso de la Plataforma, estos Términos de Uso de la Plataforma prevalecerán con respecto a la materia objeto del conflicto.

Las presentes Condiciones de uso de la plataforma (en adelante, el «Acuerdo») tienen por objeto definir las condiciones en las que el Operador de la plataforma y/o los Participantes de la plataforma venden bienes y/o prestan servicios a los Clientes, y distinguir en particular las condiciones de prestación de dinero electrónico y otros servicios que el Proveedor de servicios de

pago pone a disposición de los Clientes a través de la plataforma gestionada por el Operador de la plataforma, que actúa como Distribuidor del Proveedor de servicios de pago cuando proceda.

El presente Acuerdo se celebra entre el Cliente y el Operador de la Plataforma, quien, en lo que respecta a los Servicios de Dinero Electrónico, celebra el presente Acuerdo (incluidos los Documentos de ConnectPay) con el Cliente en nombre del Proveedor de Servicios de Pago. El presente Acuerdo, en lo que respecta a otros servicios del Proveedor de Servicios de Pago, se considerará celebrado directamente con el Proveedor de Servicios de Pago.

1. Servicios de la Plataforma

Los servicios de la plataforma prestados por el operador de la plataforma y los participantes en la plataforma incluyen:

- i. Una cuenta de dinero electrónico
- ii. Tarjetas de débito VISA
- iii. Transferencias SEPA
- iv. Anticipos en efectivo
- v. Otros servicios relevantes que ayudan a los clientes a gestionar su presupuesto, filtrar transacciones, etc.

2. Servicios del proveedor de servicios de pago

Los siguientes servicios de dinero electrónico del proveedor de servicios de pago serán distribuidos por el operador de la plataforma a través de la plataforma:

- i. distribución y reembolso de dinero electrónico.

El cliente podrá solicitar otros servicios prestados por el proveedor de servicios de pago directamente a este, tales como:

- i. apertura y gestión de las cuentas de dinero electrónico de los Clientes;
- ii. emisión de dinero electrónico a los clientes y custodia de los fondos de los clientes;
- iii. emisión de tarjetas de débito VISA [con la marca de la Plataforma] por parte del emisor de Tarjetas, según lo soliciten los clientes;
- iv. la ejecución de las operaciones de pago de los Clientes y la prestación de otros servicios de pago a los clientes solicitados por estos.

El Proveedor de Servicios de Pago no prestará en ningún caso al Cliente los siguientes servicios:

- v. **monedero de criptomonedas, intercambio de criptomonedas y cualquier otro servicio relacionado con activos virtuales;**
- vi. **servicios relacionados con inversiones.**

El proveedor de servicios de pago ha autorizado al operador de la plataforma a ofrecer acceso tecnológico a los Clientes, en nombre del proveedor de servicios de pago, para que utilicen el dinero electrónico y otros servicios del proveedor de servicios de pago.

3. Definiciones

Los términos en mayúsculas del presente Acuerdo se definen de la siguiente manera:

«Acuerdo» se refiere al presente documento. El Acuerdo incluye (i) el formulario de registro cumplimentado por el Cliente al registrarse en la Plataforma, (ii) las Condiciones de Precio indicadas a través de la Plataforma, y (iii) los Documentos de ConnectPay.

«Día hábil» significa un día natural, excepto los sábados, domingos y días festivos oficiales y días no laborables establecidos por la legislación de la República de Lituania, en los que los bancos suelen estar abiertos en Lituania, salvo que el Proveedor de Servicios de Pago establezca lo contrario y lo notifique al Cliente.

«Emisor de la tarjeta» se refiere a Wallester AS, código: 11812882, domicilio social: F.R. Kreutzwaldi tn 4, 10120 Tallin, Estonia, tel.: +372 6 720101, correo electrónico: info@wallester.com, sitio web: www.wallester.com; la información sobre el Emisor de la tarjeta se recopila y almacena en el Registro Mercantil de Estonia; El Emisor de la Tarjeta se dedica a la prestación de servicios financieros y es titular de la licencia de entidad de pago n.º 4.1-1/224, concedida el 18 de diciembre de 2017 por la Autoridad de Supervisión Financiera y Resolución de Estonia (dirección: Sakala 4, 15030 Tallin, Estonia, tel.: +372 6 680500, correo electrónico: info@fi.ee, sitio web: www.fi.ee). El Emisor de la Tarjeta tiene derecho a prestar servicios en Lituania sin necesidad de establecer una sucursal.

«Documentos de ConnectPay» se refiere a los siguientes documentos incorporados al presente Contrato por referencia: (i) [Términos y condiciones generales de ConnectPay](#), (ii) [Términos y condiciones de los servicios de pago de ConnectPay](#), (iii) [Términos y condiciones de las tarjetas de pago VISA](#), (iv) [Política de privacidad de ConnectPay](#).

«Consumidor» se refiere a un Cliente que es una persona física y que no persigue fines relacionados con la actividad empresarial, comercial o profesional de dicha persona.

«Cliente» se refiere a una persona física o jurídica que es cliente del Operador de la Plataforma a quien, tras la apertura de la Cuenta de Dinero Electrónico por parte del Proveedor de Servicios de Pago, el Operador de la Plataforma y/o los Participantes de la Plataforma prestan los Servicios de la Plataforma y a quien el Operador de la Plataforma distribuye y/o canjea Dinero Electrónico en nombre del Proveedor de Servicios de Pago. El Cliente confirma que entiende que los Servicios de Pago que se le prestan son proporcionados directamente por el Proveedor de Servicios de Pago.

«Controversia» significa cualquier controversia, reclamación o disputa que surja de o esté relacionada con el presente Acuerdo, incluyendo cualquier término incorporado.

«Distribuidor» significa Operador de la Plataforma. El Distribuidor prepara, facilita y asesora a sus Clientes con el fin de celebrar el Acuerdo a través de la Plataforma. Asiste a los Clientes durante toda la duración de su relación con el Proveedor de Servicios de Pago. El Distribuidor no recauda fondos, salvo el cobro de las Comisiones pagaderas por los Clientes en virtud del presente Acuerdo y de las Condiciones de Precio.

«Cuenta de dinero electrónico» se refiere a la cuenta de dinero electrónico en formato IBAN abierta por el Proveedor de Servicios de Pago a nombre del Cliente, utilizada para realizar Operaciones de Pago y personalizada para que el Cliente pueda operar únicamente a través de la Plataforma, con una funcionalidad limitada tal y como se describe en el presente Acuerdo (si procede). La cuenta de dinero electrónico no podrá estar asociada en modo alguno a una cuenta de depósito. La divisa de la Cuenta de dinero electrónico se indica en la Plataforma durante el proceso de registro.

«Dinero electrónico» se refiere al valor monetario representado por un crédito frente al proveedor de servicios de pago, que se emite al recibir fondos en la cuenta de dinero electrónico abierta en nombre del cliente y gestionada por el proveedor de servicios de pago con el fin de prestar servicios de pago (el dinero electrónico puede identificarse simplemente como fondos).

Por «Servicios de dinero electrónico» se entenderá los servicios de distribución y/o reembolso de dinero electrónico que puedan ofrecerse a través del Distribuidor.

«Comisiones»: las comisiones establecidas en las Condiciones de Precios de los Servicios que debe abonar el Cliente.

«Copia impresa» significa cualquier instrumento que permita al Cliente almacenar información dirigida a él personalmente con el fin de poder consultarla posteriormente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que se proporciona la información y que le permita reproducir de forma idéntica la información almacenada. Por lo general, se ofrece en forma de archivo PDF.

«Medidas de autenticación de identidad» se refiere al nombre de usuario, la contraseña de registro, el PIN, la contraseña de un solo uso (código) facilitada al Cliente por el Operador de la Plataforma, u otras medidas de autenticación presentadas al Cliente o aceptadas por el Operador de la Plataforma.

«Instrucción» significa una orden de pago, o cualquier otra instrucción válida relacionada con los fondos depositados en la cuenta de dinero electrónico y/o el uso de los servicios de pago que el Cliente pueda enviar al proveedor de servicios de pago de conformidad con el presente Acuerdo y los Documentos de ConnectPay.

«KYC» significa «Know Your Customer» (Conozca a su cliente), el proceso mediante el cual una empresa verifica la identidad de sus clientes y evalúa su idoneidad, junto con los posibles riesgos de intenciones ilegales en relación con la relación comercial, de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables al Proveedor de Servicios de Pago.

«Notificación» se refiere a cualquier comunicación física o electrónica o aviso legal relacionado con el presente Acuerdo que se facilite al Cliente o que éste envíe a través de mensajes de texto o SMS, correo electrónico, la Cuenta de usuario o por otros medios.

Por **«contraseña de un solo uso»** se entenderá una contraseña única de un solo uso que se utiliza en lugar de la firma manuscrita del Cliente y que tiene por objeto identificar al Cliente o confirmar la Orden.

«Orden» significa una Orden de pago, una Instrucción o cualquier otra instrucción válida dada por el Cliente en relación con los Servicios.

«Contraseña (Contraseñas)» significa cualquier código del Cliente creado en la Plataforma o un código facilitado al Cliente por la Plataforma para el acceso a la Cuenta de Usuario o la iniciación y gestión de Servicios independientes y/o la iniciación, autorización, ejecución, confirmación y recepción de las Operaciones de Pago.

«Instrumento de pago» se refiere a cualquier dispositivo personalizado y/o determinados procedimientos acordados entre el Cliente y el Proveedor de servicios de pago (en nombre del Emisor de la tarjeta, cuando proceda) y utilizados por el Cliente para la iniciación de la Operación de pago, incluyendo, entre otros, tarjetas de pago y cualquier dispositivo autorizado del Cliente para acceder a la Cuenta de usuario.

«Orden de pago» significa una orden del pagador o del beneficiario al proveedor de servicios de pago para ejecutar una transacción de pago.

«Operación de pago» significa el abono de pagos entrantes o transferencias de crédito de dinero iniciadas por el pagador o el beneficiario, o las operaciones a través de un instrumento de pago iniciadas por el Cliente de conformidad con el procedimiento establecido en los Documentos de ConnectPay.

«Servicios de pago» se refiere a los servicios de pago definidos en el artículo 4, apartado 3, de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre los servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010, y por la que se deroga la Directiva 2007/64/CE, que figuran en la licencia de la entidad de dinero electrónico expedida al Proveedor de Servicios de Pago y que pueden ser prestados directamente por el Proveedor de Servicios de Pago.

«Proveedor de servicios de pago» se refiere a UAB ConnectPay, código: 304696889, domicilio social: calle Algirdo, 38, LT-03218 Vilna, Lituania, tel.: +370 6 6644600, correo electrónico: info@connectpay.com, sitio web: www.connectpay.com; la información sobre ConnectPay se recopila y almacena en el Registro de Personas Jurídicas de Lituania; ConnectPay se dedica a la prestación de servicios financieros y es titular de la licencia de entidad de dinero electrónico n.º 24, concedida el 16 de enero de 2018 por el Banco de Lituania (dirección: Av. Gedimino 6, LT-01103 Vilna, Lituania, tel.: +370 5 2680029, correo electrónico: info@lb.lt, sitio web: www.lb.lt).

«Plataforma» significa un sistema basado en Internet del Operador de la Plataforma al que el Cliente puede acceder a través del Sitio web de la Plataforma y/o de la aplicación móvil del Operador de la Plataforma instalada por el Cliente en su teléfono móvil o tableta y que permite al Cliente utilizar los Servicios, incluyendo el intercambio de información con el Proveedor de Servicios de Pago y/o la realización de otras acciones de conformidad con el presente Acuerdo, incluyendo cualquier término incorporado.

«Servicio de atención al cliente de la Plataforma» se refiere al servicio de atención al cliente cuya información de contacto se indica en el Sitio, a través del cual el Cliente puede obtener información relativa al presente Acuerdo.

«Operador de la Plataforma» se refiere a Gentoo Limited, 780522, First Floor, Penrose 2, Penrose Dock, Cork, T23 YY09, Irlanda, correo electrónico: soporte@gentoo.es, www.gentoo.es, <https://core.cro.ie/e-commerce/company/5481786>), que administra la Plataforma accesible a través del Sitio de la Plataforma y la aplicación móvil del Operador de la Plataforma, y que distribuye/canjea Moneda Electrónica al Cliente en calidad de Distribuidor del Proveedor de Servicios de Pago, acompaña a los Clientes durante toda su relación con el Proveedor de Servicios de Pago y recopila los documentos necesarios para abrir una Cuenta de Moneda Electrónica. El Operador de la Plataforma no recauda fondos, con la excepción de las comisiones acordadas en las Condiciones de Precio.

«Participantes de la Plataforma» se refiere a los proveedores de servicios distintos del Operador de la Plataforma y del Proveedor de Servicios de Pago que prestan sus servicios a los Clientes a través de la Plataforma.

«Servicios de la Plataforma» se refiere a los servicios prestados por GenToo Ltd («GenToo») a través de la plataforma GenToo, incluido el acceso y el uso de la aplicación móvil y/o la interfaz web, así como las funcionalidades que permiten a los Clientes gestionar su experiencia con la cuenta, ver e interactuar con información financiera, solicitar productos y acceder a funciones adicionales ofrecidas por GenToo de vez en cuando.

Los Servicios de la Plataforma pueden incluir, entre otros:

- (a) incorporación de clientes e interfaz de cuenta;
- (b) paneles de control y herramientas para consultar saldos, transacciones y actividad;
- (c) herramientas de elaboración de presupuestos, categorización y análisis financiero;
- (d) iniciación de solicitudes de servicios de pago prestados por terceros;
- (e) acceso y gestión de los productos de GenToo, incluidos los anticipos en efectivo o las funciones relacionadas con el crédito (cuando proceda);
- (f) atención al cliente y comunicaciones; y
- (g) cualquier otra tecnología, interfaz o servicio auxiliar que GenToo ponga a disposición a través de la Plataforma.

«Condiciones de precio» se refiere a las condiciones financieras, incluidas las comisiones aplicables que el operador de la Plataforma aplica al Cliente por el uso de los Servicios y la Cuenta de Usuario. Para mayor claridad, el proveedor de servicios de pago no aplica comisiones adicionales por los Servicios prestados por el proveedor de servicios de pago; todas las comisiones aplicables se establecen en las Condiciones de precio.

«Servicios» se refiere a los servicios de dinero electrónico, los servicios de la Plataforma y otros servicios que pueda prestar el Proveedor de Servicios de Pago.

«Sitio» se refiere al sitio web (www.gentoo.es) del Operador de la Plataforma desde el que se puede acceder a la Plataforma.

«Actividades y jurisdicciones restringidas» se refiere a la lista de tipos de negocios, actividades y jurisdicciones prohibidas que figuran en el presente Acuerdo, actualizada periódicamente, y que pueden hacer que el Cliente no reúna los requisitos para disponer de una Cuenta de usuario y/o de los Servicios.

«Extracto de cuenta» se refiere a un documento elaborado por el proveedor de servicios de pago y facilitado al cliente en el que se detalla la información sobre las transacciones de pago realizadas en la cuenta de dinero electrónico durante el periodo correspondiente.

«Usuario» se refiere al propio Cliente. El Cliente y el Usuario pueden ser la misma persona.

«**Cuenta de usuario**» se refiere al resultado del registro en la Plataforma, durante el cual se registran los datos del Cliente, se le asigna el nombre de usuario de la Plataforma y se definen los derechos del Cliente en la Plataforma. La Cuenta de usuario se utiliza para realizar Órdenes y/o utilizar otros Servicios, incluida la consulta de saldos en la Cuenta de dinero electrónico.

IMPORTANTE:

El Cliente se asegurará de proporcionar datos correctos, completos y actualizados al registrarse en la Plataforma, al utilizar los Servicios, y los mantendrá actualizados posteriormente de conformidad con el presente Acuerdo, incluidos los términos incorporados.

Además de la información facilitada durante el registro en la Plataforma, el Operador de la Plataforma y el Proveedor de Servicios de Pago podrán solicitar documentos adicionales, incluidos documentos firmados (con firma física o electrónica) para una identificación más exhaustiva del Cliente antes de activar cualquier Servicio o en cualquier momento posterior, en la medida en que sea necesario para que el Operador de la Plataforma cumpla con sus obligaciones legales como Distribuidor del Proveedor de Servicios de Pago, con los requisitos y políticas del Proveedor de Servicios de Pago, así como sea necesario para que el Proveedor de Servicios de Pago cumpla con sus obligaciones legales, o si el Operador de la Plataforma/Proveedor de Servicios de Pago considera que la información facilitada es inexacta o incompleta.

4. Documentos contractuales

Al registrarse en la Plataforma, el Cliente aceptará y se comprometerá a cumplir los términos del presente Acuerdo.

Los documentos que se mencionan a continuación (en su versión vigente en cada momento) regulan la prestación de los servicios del proveedor de servicios de pago a los clientes y se incorporan al presente contrato por referencia; por lo tanto, **al aceptar el presente contrato, el cliente se compromete a cumplir todas las condiciones del mismo, así como las condiciones de los documentos de ConnectPay que se mencionan a continuación:**

1. [Términos y condiciones generales de ConnectPay](#);
2. Términos y condiciones de los servicios de pago de ConnectPay [Términos y condiciones de los servicios de pago de ConnectPay](#);
3. Términos y condiciones de las tarjetas de pago VISA [Términos y condiciones de las tarjetas de pago VISA](#);
4. [Política de privacidad de ConnectPay](#).
5. Términos y condiciones de la plataforma GenToo. El Cliente queda vinculado por estos Términos y condiciones de la plataforma únicamente en relación con el uso de la plataforma de GenToo, y dichos términos no rigen la prestación de ningún servicio regulado de pago y/o de dinero electrónico en virtud del presente Acuerdo. En caso de conflicto, prevalecerá el presente Acuerdo en la medida de la inconsistencia.

Salvo que el presente Acuerdo disponga expresamente lo contrario, el dinero electrónico y otros servicios del proveedor de servicios de pago se prestarán al Cliente de conformidad con los Documentos de ConnectPay. El presente Acuerdo podrá establecer ciertas desviaciones respecto a los Documentos de ConnectPay y, en lo que respecta a dichas desviaciones, prevalecerá el presente Acuerdo.

El presente Acuerdo, así como los Documentos de ConnectPay, se ponen a disposición del Cliente en el Sitio de la Plataforma y pueden descargarse en formato impreso. En cualquier momento durante la relación contractual, el Cliente podrá, previa solicitud a la Plataforma, recibir estos documentos en un soporte duradero.

5. Registro del Cliente en la Plataforma y creación de una Cuenta de Usuario

Para poder utilizar los Servicios, el Cliente debe registrarse en la Plataforma y crear una Cuenta de Usuario.

La Cuenta de Usuario solo se creará para una persona física mayor de 18 (dieciocho) años con capacidad para celebrar contratos legalmente vinculantes, que deberá ser residente en España. Por lo tanto, si el Cliente es una persona jurídica o una persona física que actúa a través de un representante, el derecho de este a actuar en nombre del Cliente y a crear la Cuenta de Usuario se establecerá de conformidad con el procedimiento establecido en el Acuerdo (incluidos los Documentos de ConnectPay). La Cuenta es personal del Cliente y no podrá ser compartida ni utilizada por terceros. El Cliente será el único responsable de todas las actividades realizadas a través de su Cuenta, incluidas las acciones llevadas a cabo por cualquier persona que acceda a la Cuenta con el consentimiento del Cliente o debido a que este no haya mantenido a salvo sus credenciales de seguridad.

Para crear una Cuenta de Usuario, el Cliente, al hacer clic en el botón «Acepto» en relación con el uso de la Plataforma, reconoce, acepta y se compromete a cumplir los términos y condiciones del presente Acuerdo (incluidos los Documentos de ConnectPay y todos los documentos incorporados en él por referencia) al registrarse y completar todos los trámites requeridos en la Plataforma.

Al aceptar los términos del presente Acuerdo, el Cliente también acepta que el Operador de la Plataforma transmita los datos de la solicitud del Cliente, junto con todos los documentos justificativos recibidos, al Proveedor de Servicios de Pago. El Cliente también acepta que, durante toda la vigencia del presente Acuerdo, el Operador de la Plataforma transmita todas las instrucciones, datos, información y documentos relacionados con los Servicios de Pago al Proveedor de Servicios de Pago con el fin de prestar los Servicios de Pago en virtud del presente Acuerdo y de los términos incorporados. El Cliente acepta que el Proveedor de Servicios de Pago transmita los datos de la solicitud del Cliente, junto con todos los documentos justificativos recibidos, así como las instrucciones, datos, información y documentos relacionados con el Instrumento de Pago, al Emisor de la Tarjeta con el fin de facilitar la emisión de un Instrumento de Pago de conformidad con [los Términos y Condiciones de las Tarjetas de Pago VISA](#). El Cliente también acepta que el Proveedor de Servicios de Pago transmita toda la información relativa a los Servicios de Pago, los Servicios de Dinero Electrónico y otros servicios del Proveedor de Servicios de Pago al Operador de la Plataforma y/o a los Participantes de la Plataforma y/o a sus proveedores de servicios técnicos, en la medida necesaria para cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables y garantizar al Cliente una experiencia fluida en el uso de los Servicios.

Una vez completado con éxito el registro en la Plataforma, se asigna al Cliente el nombre de usuario de la Cuenta de Usuario, el Cliente crea la contraseña para iniciar sesión en la Cuenta de Usuario y se definen los derechos del Cliente en la Plataforma.

El Cliente no podrá tener más de una Cuenta de usuario en la Plataforma.

La creación de la Cuenta de usuario es una condición previa obligatoria para que el Cliente pueda recibir Dinero Electrónico y otros Servicios del Proveedor de Servicios de Pago, incluida la apertura de una Cuenta de Dinero Electrónico. Una vez abierta la Cuenta de Dinero Electrónico de conformidad con el capítulo 6 del presente Acuerdo, la Cuenta de Dinero Electrónico del Cliente quedará vinculada a la Cuenta de usuario.

6. Apertura de una cuenta de dinero electrónico

Inmediatamente después de la creación de la Cuenta de usuario, el Cliente (y el Usuario, si es necesario) deberá someterse a la verificación de identidad del Cliente, al proceso KYC y a otros procedimientos necesarios para la apertura de la Cuenta de dinero electrónico del Proveedor de servicios de pago, tal y como se establece en los Documentos de ConnectPay. Una vez que el Cliente haya realizado todas las acciones requeridas, deberá esperar la decisión de incorporación. Hasta que se envíe al Cliente, a través de la Plataforma, la notificación que confirme la apertura de la Cuenta de Moneda Electrónica, el Cliente no podrá utilizar la Moneda Electrónica ni otros Servicios del Proveedor de Servicios de Pago. El Operador de la Plataforma podrá solicitar al Cliente que proporcione explicaciones, información y/o documentos adicionales necesarios para que el Proveedor de Servicios de Pago adopte una decisión sobre la incorporación del Cliente. Una vez recibida la notificación que confirme la apertura de la Cuenta de Dinero Electrónico enviada al Cliente a través de la Plataforma, el Cliente dispondrá de una Cuenta de Dinero Electrónico abierta y vinculada a su Cuenta de Usuario y podrá utilizar todos los Servicios.

El Proveedor de Servicios de Pago podrá, sin indicar los motivos y sin que el Cliente tenga derecho a indemnización alguna, negarse a abrir la Cuenta de Dinero Electrónico. El Operador de la Plataforma notificará al Cliente dicha denegación a través de la Plataforma.

Si el Proveedor de Servicios de Pago abre la Cuenta de Dinero Electrónico para el Cliente tal y como se especifica en el Contrato, las Órdenes de Pago y las Instrucciones serán presentadas por el Cliente y las tareas y obligaciones del Proveedor de Servicios de Pago se llevarán a cabo de la manera prevista en este Contrato y en los Documentos de ConnectPay.

7. Emisión de dinero electrónico, uso de la cuenta de dinero electrónico y canje de dinero electrónico

Los fondos del Cliente depositados en la Cuenta de Moneda Electrónica se considerarán Moneda Electrónica que el Proveedor de Servicios de Pago emite después de que el Cliente transfiera o deposite dinero en su Cuenta de Moneda Electrónica o cuando terceros transfieran dinero a la Cuenta de Moneda Electrónica del Cliente. El Proveedor de Servicios de Pago, una vez recibido el dinero, emitirá Moneda Electrónica por el valor nominal y abonará el importe correspondiente de Moneda Electrónica en la Cuenta de Moneda Electrónica (menos la Comisión, si procede).

El dinero electrónico depositado en la cuenta de dinero electrónico no es un depósito y el proveedor de servicios de pago no pagará en ningún caso intereses por el dinero electrónico depositado en la cuenta de dinero electrónico ni ofrecerá ningún otro beneficio asociado al período de tiempo durante el cual se almacena el dinero electrónico.

El proveedor de servicios de pago garantizará la seguridad de los fondos depositados en su poder y, para asegurar la devolución de los fondos al cliente (es decir, el reembolso del dinero electrónico), mantendrá los fondos recibidos en una cuenta separada abierta en la entidad de crédito o en el banco central del Estado miembro, de conformidad con la legislación aplicable.

El Cliente podrá gestionar la Cuenta de Moneda Electrónica y utilizar los servicios del Proveedor de Servicios de Pago:

- i. a través de Internet, iniciando sesión en su Cuenta de Usuario a la que se ha vinculado la Cuenta de Moneda Electrónica con el nombre de usuario y la contraseña del Cliente, y confirmando con la contraseña de un solo uso recibida por SMS u otras medidas de autenticación de identidad
- ii. mediante instrumentos de pago vinculados a la cuenta de dinero electrónico (se aplicará el contrato de servicio que rige la emisión y el uso de cada instrumento de pago);
- iii. por otros medios indicados por el operador de la plataforma, una vez que el cliente haya aceptado las condiciones de dichos medios.

La Cuenta de Moneda Electrónica permitirá al Cliente

- i. recibir, transferir y mantener dinero electrónico en la cuenta de dinero electrónico destinada a los servicios de pago;
- ii. realizar operaciones de pago locales e internacionales de conformidad con los Documentos de ConnectPay (se aplicarán los Términos y condiciones de los servicios de pago);
- iii. pagar bienes y servicios de conformidad con los Documentos de ConnectPay (se aplicarán los Términos y condiciones de los servicios de pago);
- iv. realizar otras operaciones directamente relacionadas con las transacciones de pago.

Se aplican las siguientes limitaciones a la Cuenta de Moneda Electrónica:

- i. el Cliente solo podrá acceder a la Cuenta de Dinero Electrónico utilizando la infraestructura de la Plataforma y no a través de la infraestructura del Proveedor de Servicios de Pago;

A petición del cliente, el dinero electrónico depositado en su cuenta de dinero electrónico podrá canjearse en cualquier momento por su valor nominal.

El Cliente deberá expresar su solicitud de canje del dinero electrónico mediante la generación de una orden de pago. El dinero electrónico se canjeará mediante los métodos admitidos por el proveedor de servicios de pago y acordados con el Cliente.

En relación con lo anterior y para evitar cualquier duda, el dinero electrónico también se reembolsará de la cuenta de dinero electrónico cuando el proveedor de servicios de pago ejerza su derecho a deducir comisiones de conformidad con las condiciones de precios, en virtud de una resolución judicial y en otros casos previstos por la legislación aplicable, el presente contrato y otros documentos incorporados al mismo por referencia.

Las órdenes de pago para realizar operaciones de pago en la cuenta de dinero electrónico presentadas al proveedor de servicios de pago deberán cumplir los requisitos establecidos por la legislación aplicable y los documentos de ConnectPay (se aplicarán los Términos y condiciones de los servicios de pago).

No se aplicarán condiciones específicas para el reembolso de dinero electrónico que difieran de las condiciones estándar para las operaciones de pago realizadas en la cuenta de dinero electrónico. El importe del dinero electrónico reembolsado o transferido lo elige el cliente.

No se cobrará ninguna comisión adicional por el canje de dinero electrónico, salvo que se indique lo contrario en las Condiciones de Precios. En caso de canje de dinero electrónico, el Cliente pagará la comisión habitual por la operación de pago (si procede según las Condiciones de Precios).

El proveedor de servicios de pago cumplirá las órdenes de pago enviadas por el cliente dentro de los plazos establecidos en la legislación aplicable y en los documentos de ConnectPay (se aplicarán los Términos y condiciones de los servicios de pago).

8. Acceso y gestión de la Cuenta de Usuario

Una vez que el Cliente haya abierto la Cuenta de Usuario en la Plataforma, el Cliente (Usuario) podrá iniciar sesión en la Cuenta de Usuario con las medidas de autenticación de identidad asignadas (emitidas) al Cliente al registrarse en la Plataforma (es decir, nombre de usuario, contraseña) y la contraseña de un solo uso (cuando la Plataforma lo requiera), y/o el autenticador de la aplicación móvil (cuando el Operador de la Plataforma requiera la identificación a través del autenticador de la aplicación móvil).

Las medidas de autenticación de identidad proporcionadas al Cliente (Usuario) por el Operador de la Plataforma se utilizarán para autenticar al Cliente y las acciones realizadas mediante la Plataforma y el uso de los Servicios. Si se han utilizado las medidas de autenticación de identidad adecuadas durante el inicio de sesión remoto en la Cuenta de Usuario, se considerará que la identidad del Cliente ha sido autenticada. Los Pedidos realizados por el Cliente a través de la Plataforma solo podrán ejecutarse cuando sean confirmados mediante una o varias medidas de autenticación de identidad, según lo requiera el Operador de la Plataforma a su entera discreción (i) una contraseña de un solo uso o (ii) una combinación de la contraseña de un solo uso y/u otras medidas de autenticación de identidad solicitadas por el Operador de la Plataforma, salvo que el Operador de la Plataforma no exija que determinadas Órdenes se confirmen mediante una contraseña de un solo uso y/u otras medidas de autenticación de identidad. Las Órdenes enviadas a través de la Plataforma y aprobadas mediante las medidas de autenticación de identidad serán, en todos los casos, equivalentes a las Órdenes firmadas por el Cliente.

El Cliente tendrá derecho a realizar las siguientes acciones a través de la Cuenta de Usuario:

- i. enviar Órdenes para la prestación de los Servicios de la Plataforma;
- ii. enviar instrucciones al proveedor de servicios de pago para la prestación de los servicios de pago;
- iii. recibir y consultar los saldos y extractos de la Cuenta de Dinero Electrónico;
- iv. enviar notificaciones al Operador de la Plataforma y recibir notificaciones del Operador de la Plataforma;
- v. si el Operador de la Plataforma lo pone a su disposición, acceder y gestionar los contratos y otra información relacionada con la prestación de los Servicios;
- vi. ajustar la configuración (límites) de la cuenta de dinero electrónico, los instrumentos de pago, los servicios y/o la cuenta de usuario;
- vii. otras acciones y operaciones relacionadas con los Servicios de Pago que puedan realizarse o utilizarse a través de la Plataforma.

9. Derechos y obligaciones del operador de la plataforma y del proveedor de servicios de pago

Una vez identificado el Cliente, el Operador de la Plataforma permitirá al Cliente utilizar los Servicios prestados de forma remota a través de la Plataforma si se han utilizado las medidas de autenticación de identidad correctas durante la fase de inicio de sesión en la Cuenta de Usuario. Los pedidos, solicitudes y avisos proporcionados por el Cliente a través de la Plataforma, así como otras acciones realizadas, deberán ser aprobados por separado utilizando las medidas de autenticación de identidad adecuadas.

El proveedor de servicios de pago ejecutará debidamente las instrucciones del cliente únicamente si:

- i. las instrucciones para las transacciones de la cuenta de dinero electrónico enviadas por el cliente cumplan los términos y condiciones del presente Acuerdo y de los Documentos de ConnectPay;
- ii. la Cuenta de Dinero Electrónico disponga de fondos suficientes para ejecutar la Instrucción enviada los fondos de la Cuenta de Dinero Electrónico no estén embargados ni los derechos de disposición de los fondos de la Cuenta de Dinero Electrónico estén restringidos de cualquier otra forma;
- iii. no existan restricciones en virtud de la legislación aplicable y/o otras restricciones previstas en el Contrato y otros documentos incorporados al mismo por referencia con respecto a la Instrucción proporcionada por el Cliente y cuando el Proveedor de Servicios de Pago tenga derecho u obligación de no ejecutar Instrucciones para debitar fondos de la Cuenta de Moneda Electrónica del Cliente;
- iv. el Cliente no superará el límite de Transacciones de Pago establecido por el Proveedor de Servicios de Pago para la Cuenta de Moneda Electrónica y/o el Instrumento de Pago concreto o elegido por el Cliente.

Para evitar cualquier duda, al aceptar el presente Contrato, el Cliente acepta que cualquier información, dato, Instrucción, Orden de pago y/o cualquier documento se remitirá al Proveedor de servicios de pago a través de la Plataforma. El suministro por parte del Cliente de sus Instrucciones, información y documentos a través de la Plataforma se considerará el cumplimiento adecuado de las obligaciones correspondientes del Cliente de proporcionar las respectivas Instrucciones, información y documentos en virtud de los Documentos de ConnectPay.

El Proveedor de Servicios de Pago tendrá derecho a:

- i. en caso de que los fondos se hayan abonado y cargado incorrectamente en la Cuenta de Moneda Electrónica, así como en caso de otras transacciones erróneas en la Cuenta de Moneda Electrónica, corregir dichos errores sin el consentimiento adicional del Cliente;
- ii. cargar los fondos de la Cuenta de Moneda Electrónica sin el consentimiento del Cliente durante la ejecución de una resolución judicial o en otros casos previstos por la legislación aplicable de la República de Lituania;

- iii. negarse a ejecutar las Órdenes de Pago del Cliente si este no ha abonado todas las Comisiones pagaderas y otras deudas al Operador de la Plataforma y el Proveedor de Servicios de Pago no puede debitar las Comisiones y otras deudas de la Cuenta de Moneda Electrónica en virtud del presente Acuerdo o de conformidad con otros casos previstos por la legislación aplicable de la República de Lituania, los Documentos de ConnectPay o los Términos y Condiciones de GenToo;
- iv. no aceptar ni ejecutar las Órdenes de Pago del Cliente en la Cuenta de Dinero Electrónico si los fondos de dicha cuenta están embargados, o si el derecho del Cliente a disponer de los fondos de la Cuenta de Dinero Electrónico está restringido de cualquier otra forma (en ambos casos de conformidad con la legislación aplicable);
- v. si terceros presentan reclamaciones (órdenes) para debitar fondos de la Cuenta de Moneda Electrónica en los casos previstos por la ley, y si el derecho del Proveedor de Servicios de Pago a debitar de la Cuenta de Moneda Electrónica los fondos adeudados por el Cliente al Operador de la Plataforma está previsto en el Contrato o en otros documentos incorporados al mismo por referencia, el Proveedor de Servicios de Pago ejecutará las Órdenes de Pago del Cliente únicamente tras el cumplimiento de las reclamaciones (órdenes) presentadas por terceros para debitar los fondos de la Cuenta de Moneda Electrónica y debitará de la Cuenta de Moneda Electrónica los importes adeudados por el Cliente al Operador de la Plataforma en virtud del Contrato;
- vi. otros derechos establecidos en el presente Contrato y/o en los Documentos de ConnectPay, y/o en los Términos y Condiciones de GenToo, incluyendo, entre otros, el derecho del Proveedor de Servicios de Pago a negarse a prestar Servicios de Pago, ejecutar Órdenes de Pago, suspender o bloquear la Cuenta de Moneda Electrónica en las circunstancias y según el procedimiento especificados en los documentos antes mencionados.

El Operador de la Plataforma asesorará al Cliente sobre el uso de la Cuenta de Usuario. El Operador de la Plataforma y/o el Proveedor de Servicios de Pago tendrán derecho a grabar las conversaciones telefónicas entre el Operador de la Plataforma/Proveedor de Servicios de Pago y el Cliente cuando este solicite bloquear la Cuenta de Usuario y la Cuenta de Moneda Electrónica, así como el acceso a los Servicios de forma remota a través de la Plataforma, o desbloquear los derechos de acceso. Las grabaciones de las conversaciones se considerarán prueba en posibles disputas entre el Operador de la Plataforma y/o el Proveedor de Servicios de Pago y el Cliente.

10. Derechos y obligaciones del Cliente

El Cliente tendrá las siguientes obligaciones principales:

- i. cumplir con los requisitos establecidos en el presente Acuerdo y en todos los documentos incorporados al mismo por referencia;
- ii. garantizar que solo el Cliente acceda a la Cuenta de usuario de forma remota mediante las medidas de autenticación de identidad concedidas o disponibles, y que sea él quien utilice la Cuenta de usuario y la Cuenta de dinero electrónico;
- iii. asumir todas las obligaciones derivadas del uso de la Cuenta de usuario y de la Cuenta de dinero electrónico si, durante el inicio de sesión remoto en la Cuenta de usuario y el envío de las Órdenes, se han utilizado las medidas de autenticación de identidad del Cliente adecuadas;
- iv. evaluar cuidadosamente la información proporcionada en el extracto de cuenta puesto a disposición del Cliente a través de la Plataforma. El extracto de cuenta del mes anterior se considerará aprobado por el Cliente si éste no envía a través de la Plataforma comentarios sobre el extracto de cuenta en un plazo de 15 (quince) días naturales a partir de la recepción del extracto;
- v. notificar inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente de la Plataforma, utilizando los métodos de comunicación indicados en el Sitio, los fondos abonados o cargados incorrectamente en la Cuenta de Moneda Electrónica. En caso de que no haya fondos suficientes en la Cuenta de Moneda Electrónica para cargar los importes abonados incorrectamente, el Cliente se compromete incondicionalmente a devolver al Proveedor de Servicios de Pago los fondos abonados incorrectamente en la Cuenta de Moneda Electrónica en un plazo de 3 (tres) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud del Proveedor de Servicios de Pago para la devolución de los fondos;
- vi. garantizar la seguridad de las medidas de autenticación de identidad proporcionadas por el operador de la plataforma o aceptadas por éste como medidas de autenticación de identidad, no introducir los datos de las medidas de autenticación de identidad en los elementos almacenados junto con ellas y no permitir que terceros accedan a ellas ni dispongan de ellas;
- vii. informar inmediatamente a la Plataforma en caso de que el Cliente sospeche de cualquier uso no autorizado de su Cuenta de Usuario o de las Medidas de Autenticación de Identidad;
- viii. pagar las comisiones al Operador de la Plataforma por la emisión y el canje de las medidas de autenticación de identidad, por la ejecución de las órdenes proporcionadas a través de la Plataforma, por otros servicios prestados a través de la Plataforma, y garantizar que la cuenta de dinero electrónico disponga de fondos suficientes para ejecutar las instrucciones;

- ix. informar al Operador de la Plataforma de inmediato, y a más tardar en un plazo de 3 (tres) días hábiles, si alguno de los datos del Cliente especificados en la Cuenta de Usuario ha cambiado, por escrito, y proporcionar los documentos que cumplan con los requisitos establecidos para los documentos y que se refieran a los cambios. En caso de incumplimiento de este requisito, el Cliente no podrá presentar reclamaciones ni objeciones alegando que las acciones del Operador de la Plataforma o del Proveedor de Servicios de Pago, realizadas sobre la base de los últimos datos conocidos del Cliente, no se ajustan al presente Acuerdo ni a ningún documento incorporado al mismo por referencia, o que el Cliente no ha recibido ningún mensaje enviado de acuerdo con dichos datos y/o no ha podido acceder a la Cuenta de Usuario y enviar las Órdenes;
- x. garantizar que los dispositivos y otros medios técnicos (incluido el sistema operativo del teléfono móvil o del ordenador) a través de los cuales se accede a la Cuenta de Usuario sean seguros (es decir, estén protegidos por medidas de seguridad biométricas u otras medidas de seguridad disponibles), estén técnicamente actualizados y no propaguen virus, permitan intrusiones ilegales y/o causen de cualquier otra forma el mal funcionamiento de la Plataforma, dañen o destruyan información y causen otros daños a la Plataforma y al Operador de la Plataforma.

11. Bloqueo de las medidas de autenticación de identidad

El Cliente debe tener en cuenta que, en caso de que haya olvidado su nombre de usuario, contraseña y/o PIN utilizados para iniciar sesión en la Cuenta de usuario, deberá seguir las instrucciones proporcionadas en la Plataforma para restablecer las medidas de autenticación de identidad pertinentes. En caso de que el Cliente no comprenda el proceso de restablecimiento de las medidas de autenticación de identidad implementado por el Operador de la Plataforma, se le recomienda ponerse en contacto con la Plataforma a través de los datos de contacto facilitados en el Sitio web de la Plataforma.

Si el Cliente pierde el teléfono móvil al que se envía una contraseña de un solo uso por SMS, en caso de sospecha de uso no autorizado por parte de terceros, el Cliente se compromete a presentar inmediatamente al Operador de la Plataforma una solicitud de bloqueo del acceso a los Servicios y a la Cuenta de Usuario a través del Servicio de Atención al Cliente de la Plataforma. Dicha solicitud deberá presentarse verbalmente por teléfono, indicada en el Sitio, o por escrito. Al presentar la solicitud, el Cliente deberá indicar su nombre completo, su número de identificación personal y responder a la pregunta de seguridad utilizada para identificarlo por teléfono, así como indicar el motivo del bloqueo del acceso mencionado. El Operador de la Plataforma tendrá derecho a solicitar información adicional para identificar a la persona que presenta la solicitud. El acceso a los Servicios y a la Cuenta de Usuario se bloqueará en función de la solicitud recibida.

El Operador de la Plataforma tendrá derecho a bloquear el acceso a los Servicios prestados de forma remota a través de la Plataforma:

- i. si se ha notificado al Operador de la Plataforma la pérdida o la divulgación de las Medidas de Autenticación de Identidad a un tercero, o si existen motivos razonables para creer que las Medidas de Autenticación de Identidad pueden llegar a ser conocidas o han llegado a ser conocidas (están disponibles) para terceros;
- ii. si se introducen 5 (cinco) veces seguidas contraseñas de un solo uso incorrectas enviadas por SMS antes de utilizar los Servicios;
- iii. si se introduce una contraseña o un PIN incorrectos 5 (cinco) veces seguidas al conectarse a la Cuenta de usuario;
- iv. si el Cliente incumple el presente Acuerdo o cualquier otro documento incorporado al mismo por referencia;
- v. existan otros motivos para bloquear el acceso y suspender los Servicios establecidos en el presente Acuerdo y/o en los Documentos de ConnectPay.

El acceso a los Servicios, a la Cuenta de Usuario y a la Cuenta de Dinero Electrónico se desbloqueará tras la presentación de una solicitud por escrito debidamente firmada por el Cliente y enviada a la dirección de correo electrónico indicada en el Sitio de la Plataforma. El Operador de la Plataforma o el Proveedor de Servicios de Pago tendrán derecho a negarse a desbloquear el acceso si hay motivos para creer que las razones del bloqueo no han desaparecido. Si el acceso a los Servicios, a la Cuenta del Usuario y a la Cuenta de Moneda Electrónica ha sido bloqueado por iniciativa del Operador de la Plataforma o del Proveedor de Servicios de Pago, el acceso se desbloqueará únicamente cuando, en opinión del Operador de la Plataforma y/o del Proveedor de Servicios de Pago, no exista motivo para el bloqueo.

El Operador de la Plataforma o el Proveedor de Servicios de Pago no serán responsables de las pérdidas del Cliente derivadas del bloqueo del acceso a los Servicios y de su desbloqueo si el Operador de la Plataforma y, respectivamente, el Proveedor de Servicios de Pago han actuado de conformidad con los términos y condiciones y el procedimiento previstos en el presente Acuerdo y, en lo que respecta al Proveedor de Servicios de Pago, con los Documentos de ConnectPay.

12. Cierre de la cuenta de dinero electrónico

La rescisión del Contrato será la base para el cierre de la Cuenta de Moneda Electrónica.

La Cuenta de Moneda Electrónica no podrá cerrarse a petición del Cliente si dicha cuenta ha sido embargada o si se aplican otras restricciones a la misma.

En caso de rescisión del Contrato, el saldo de fondos de la Cuenta de Moneda Electrónica se abonará al Cliente de conformidad con el procedimiento establecido en los Documentos de ConnectPay (Términos y Condiciones Generales). El Cliente reconoce su obligación de indicar otra cuenta de pago abierta con un proveedor de servicios de pago debidamente autorizado y operada a nombre del Cliente antes de la fecha de rescisión del Contrato y del cierre de la Cuenta de Moneda Electrónica. El Cliente confirma por la presente que comprende plenamente las consecuencias del incumplimiento de la obligación antes mencionada, incluyendo, entre otras, la obligación de someterse al procedimiento de identificación de ConnectPay si la solicitud del Cliente para transferir el saldo de fondos de la Cuenta de Moneda Electrónica se presenta tras el cierre de dicha Cuenta.

En caso de rescisión del Contrato, el Cliente, el Operador de la Plataforma y el Proveedor de Servicios de Pago deberán cumplir todas las obligaciones estipuladas en el Contrato y/o en los Documentos/Términos y Condiciones de ConnectPay y GenToo, y que surjan durante su período de vigencia.

13. Comisiones

El Cliente pagará al Operador de la Plataforma por los Servicios prestados en virtud del presente las Tarifas por el importe especificado en las Condiciones de Precio aplicables en ese momento.

Las comisiones que el Cliente debe pagar al Operador de la Plataforma se abonarán de conformidad con el procedimiento especificado en el presente Contrato y en las Condiciones de Precios.

El Cliente deberá pagar al Operador de la Plataforma las Tarifas correspondientes a los Servicios en los que esté registrado. El importe de las tarifas variará en función del número de Servicios y de los volúmenes utilizados. Las tarifas relacionadas con los planes de suscripción se facturan por adelantado, mientras que las tarifas relacionadas con complementos no recurrentes se facturará a plazo vencido, ya sea inmediatamente después de que se haya solicitado dicho complemento o en la siguiente factura del plan de suscripción. Los ciclos de facturación son mensuales. Al final de cada ciclo de facturación, el Servicio se renovará automáticamente en las mismas condiciones.

14. Pago de las tarifas

Al aceptar el presente Acuerdo, el Cliente otorga su consentimiento irrevocable y autoriza al Proveedor de Servicios de Pago a deducir los fondos de la Cuenta de Dinero Electrónico del Cliente según los términos acordados previamente con el Operador de la Plataforma y sin necesidad de una Orden de Pago separada por parte del Cliente para el pago de las Tarifas.

[Las facturas del Operador de la Plataforma tienen un plazo de pago neto de [10 días naturales] (pagaderas en un plazo de 10 días naturales a partir de la fecha de la factura), tras el cual, si la factura no se ha abonado, el Cliente deberá pagar un interés de demora del [0,05 %] diario sobre el importe pendiente hasta la fecha de la liquidación definitiva.

En caso de que el Cliente no abone al Operador de la Plataforma las Comisiones de conformidad con el procedimiento aquí estipulado, el Operador de la Plataforma tendrá derecho, además de ejercer sus demás derechos en virtud del presente Acuerdo, a bloquear de forma unilateral e inmediata la Cuenta de Usuario y/o rescindir el presente Acuerdo, sin necesidad de acudir a los tribunales.]

15. Cobros. El impago del importe total adeudado al Operador de la Plataforma en el plazo establecido constituirá un incumplimiento del presente Acuerdo y, en tal caso, el Operador de la Plataforma se reserva el derecho a suspender los Servicios, total o parcialmente, y/o a rescindir el presente Acuerdo en su totalidad, así como a recuperar cualquier deuda pendiente o pago adeudado directamente del Cliente a través de un servicio de cobro externo o por cualquier otro medio permitido por la legislación aplicable. El Cliente indemnizará al Operador de la Plataforma por todos los costes o gastos en que incurra el Operador de la Plataforma para cobrar los importes adeudados y no pagados a su debido tiempo, incluidos los gastos legales, los gastos de cobro forzoso y cualquier interés.

16. Gestión de litigios y atención al cliente

La gestión de litigios y la atención al cliente en relación con los servicios de dinero electrónico y otros servicios del proveedor de servicios de pago utilizados por los clientes a través de la Plataforma serán llevadas a cabo por el proveedor de servicios de pago según el procedimiento descrito a continuación:

- i. se intentará resolver todas las controversias mediante un procedimiento extrajudicial, con prontitud y en condiciones aceptables para las Partes; por lo tanto, en caso de controversia, se animará en primer lugar a los Clientes a ponerse

en contacto con el Proveedor de Servicios de Pago a través de la Plataforma utilizando los datos de contacto facilitados en el Sitio de la Plataforma o, si la Plataforma no está disponible, directamente a través de los siguientes datos de contacto:

- dirección de correo electrónico: soporte@gentooapp.es;
 - dirección postal: Calle de Manzanares 4, Arganzuela, 28005 Madrid, Gentoo Ltd.
- ii. El Cliente o el Usuario en nombre del Cliente (u otro representante del Cliente) tendrá derecho a presentar cualquier reclamación relativa a los Servicios prestados por el Proveedor de Servicios de Pago por escrito (por correo electrónico y/o correo postal, según la cláusula anterior). En caso de que la reclamación sea presentada por el representante, este deberá presentar también documentos que confirmen su autorización (por ejemplo, un poder notarial certificado).
- iii. La reclamación deberá presentarse en inglés o en lituano y deberá especificar lo siguiente: (a) nombre, apellidos y (en el caso de cuentas empresariales) nombre de la empresa; (b) dirección del cliente y otros datos de contacto: número de teléfono y/o correo electrónico; (c) la fecha de presentación de la reclamación; (d) el motivo de la reclamación, p. ej., qué derechos o intereses legítimos de la persona han sido vulnerados; (e) las exigencias del cliente al proveedor de servicios de pago; (f) otros documentos disponibles relacionados con la reclamación, si fuera necesario; (g) si se envía por correo postal, la reclamación presentada por el cliente debe estar redactada de forma clara y legible, y firmada por el cliente o su representante. Si falta alguna de las informaciones mencionadas anteriormente en una reclamación, el Proveedor de Servicios de Pago tiene derecho a solicitar la información adicional al Cliente.
- iv. Las reclamaciones del Cliente serán examinadas por el Proveedor de Servicios de Pago de forma gratuita. La respuesta a la reclamación del Cliente se enviará en un plazo de 15 (quince) días hábiles. En caso de que existan motivos justificados por los que el Proveedor de Servicios de Pago no pueda dar una respuesta oficial a la reclamación del Cliente en un plazo de 15 (quince) días hábiles, se informará al Cliente por escrito de dicha situación con una explicación motivada, y la respuesta definitiva no excederá los 35 (treinta y cinco) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la reclamación.
- v. En caso de que la respuesta del proveedor de servicios de pago a la reclamación del cliente no satisfaga a este, o en caso de que dicha respuesta no se haya dado dentro de los plazos establecidos anteriormente, el cliente tiene derecho a presentar la reclamación ante los tribunales de la República de Lituania, o a dirigirse al Banco de Lituania según se indica a continuación.
- vi. Si el cliente que presenta la reclamación es un consumidor, dicho cliente tiene derecho a recurrir a la resolución extrajudicial de litigios y a presentar la reclamación ante el Banco de Lituania. La reclamación puede presentarse ante el Banco de Lituania:
- a través del servicio electrónico de resolución de litigios E-Government Gateway;
 - rellenando un formulario de solicitud (el formulario se puede encontrar aquí: <https://www.lb.lt/en/dbc-settle-a-dispute-with-a-financial-service-provider>) y enviándolo al Departamento Jurídico y de Licencias del Banco de Lituania, calle Žalgirio 90, LT-09303 Vilna, prieziura@lb.lt o calle Totorių 4, LT-01121 Vilna, info@lb.lt ;
 - rellenando una solicitud en formato libre y enviándola al Departamento Jurídico y de Licencias del Banco de Lituania, calle Žalgirio 90, LT-09303 Vilna, prieziura@lb.lt o calle Totorių 4, LT-01121 Vilna, info@lb.lt .
- Dicha reclamación al Banco de Lituania deberá presentarse de conformidad con la Ley del Banco de Lituania de la República de Lituania o la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores de la República de Lituania o la Resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y participantes en el mercado financiero, aprobada por el Consejo de Administración del Banco de Lituania, 26 de enero de 2012, n.º 03-23, en su versión modificada periódicamente. La reclamación deberá presentarse ante el Banco de Lituania en el plazo de 1 (un) año a partir de la presentación de la reclamación al proveedor de servicios de pago.
- vii. Si el Cliente considera que el Proveedor de Servicios de Pago ha infringido la ley y vulnerado sus derechos o intereses legítimos, el Cliente tiene derecho a presentar una reclamación ante el Banco de Lituania, con domicilio en: Totorių St. 4, LT-01121 Vilna, info@lb.lt, o Žalgirio St. 90, LT-09303, Vilna, prieziura@lb.lt .

La gestión de litigios y la atención al cliente en relación con los Servicios de la Plataforma correrán a cargo del Operador de la Plataforma de conformidad con el procedimiento que se indica a continuación:

Si el cliente no está satisfecho con algún aspecto de los Servicios, puede presentar una reclamación poniéndose en contacto con:

soporte@gentoo.es

El cliente debe incluir:

- a. nombre completo
- b. datos de la cuenta
- c. una descripción del problema y cualquier documentación relevante
- d. el número de teléfono y/o el correo electrónico asociado a la cuenta

Gentoo acusará recibo de su reclamación y comenzará el proceso de investigación.

Gentoo se propone resolver las reclamaciones en un plazo de 15 días hábiles.

Si el asunto requiere más tiempo debido a su complejidad, informaremos al cliente y daremos una respuesta definitiva en un plazo de 35 días hábiles.

17. Actividades y jurisdicciones restringidas

El Operador de la Plataforma se negará a abrir la Cuenta de Usuario y/o el Proveedor de Servicios de Pago se negará a abrir la Cuenta de Dinero Electrónico, y la Cuenta de Usuario y la Cuenta de Dinero Electrónico se cerrarán inmediatamente para el Cliente relacionado con las jurisdicciones y/o que participe en actividades enumeradas en la [Lista de Jurisdicciones Prohibidas y Clases de Comercio](#).

El cliente deberá informar sin demora al operador de la plataforma si alguna de estas circunstancias le es aplicable.

18. Protección de datos

Las cuestiones relacionadas con el tratamiento de datos personales en relación con la prestación de los Servicios de la Plataforma se rigen por la Política de Privacidad de la Plataforma, que forma parte integrante del presente Acuerdo. Las cuestiones relacionadas con el tratamiento de datos personales en relación con la prestación de los Servicios de Pago se rigen por los Documentos de ConnectPay, que se incorporan al presente Acuerdo por referencia. La Plataforma no tratará los datos personales de los Clientes para fines distintos de los especificados en el presente Acuerdo, salvo cuando así lo exija la legislación aplicable o en los casos en que la Plataforma cuente con su propia base jurídica para dicho tratamiento.

19. Medidas de seguridad

El Operador de la Plataforma:

- i. aplicará medidas técnicas y organizativas razonables para garantizar un nivel de protección contra el acceso no autorizado o accidental, la pérdida, la modificación, la divulgación o el borrado de los datos;
- ii. garantizará que todas las personas autorizadas por el Operador de la Plataforma para tratar datos estén sujetas a una obligación de confidencialidad y reciban formación periódica sobre la protección de los datos correspondiente a sus funciones y tareas;
- iii. no revelará los datos personales del Cliente a terceros bajo ninguna circunstancia, salvo en los casos previstos en el presente Acuerdo o en la legislación aplicable;
- iv. Disponer de procedimientos y políticas relativos a estas medidas de seguridad.

20. Miscelánea

20.1. Encabezados e interpretación

Los títulos se incluyen únicamente para facilitar la consulta y no afectan a la interpretación del presente Acuerdo.

20.2. Legislación aplicable

El presente Acuerdo y cualquier controversia u obligación extracontractual que surja de él o esté relacionada con él se registrarán e interpretarán de conformidad con la legislación lituana.

20.3. Jurisdicción

En caso de litigio entre el Cliente y el Operador de la Plataforma y/o el Proveedor de Servicios de Pago en relación con los Servicios, los tribunales competentes de la República de Lituania tendrán jurisdicción exclusiva para resolver dicho litigio. Esto se entiende sin perjuicio del derecho de cualquiera de las partes a recurrir a los servicios de mediación competentes con el fin de resolver el litigio de forma amistosa.

20.4. Comunicación

Al aceptar el presente Acuerdo, el Cliente acepta recibir todas las Notificaciones y comunicaciones del Operador de la Plataforma en virtud del presente Acuerdo (incluidos los Documentos de ConnectPay y otras comunicaciones sobre condiciones incorporadas en relación con los Servicios prestados por el Proveedor de Servicios de Pago) por vía electrónica, incluyendo a través de la Plataforma y/o la Cuenta de Usuario, y la dirección de correo electrónico.

El Operador de la Plataforma se pondrá en contacto con el Cliente utilizando los datos de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico) que el Cliente haya facilitado al registrarse en la Plataforma y posteriormente, y transmitirá la información del Cliente y cualquier actualización de la misma al Proveedor de Servicios de Pago. Es responsabilidad del Cliente comunicar al Operador de la Plataforma cualquier nueva información de contacto, incluido un cambio de dirección. El Operador de la Plataforma y/o el Proveedor de Servicios de Pago (si procede) enviarán cualquier correspondencia a la dirección de correo electrónico o postal más reciente que el Cliente haya facilitado a través de la Plataforma.

Se considerará que el Cliente o el Usuario ha recibido la notificación en un plazo de 24 (veinticuatro) horas desde el momento en que se publicó en la Plataforma o en la Cuenta de Usuario y se envió al Cliente o al Usuario por correo electrónico o mensaje SMS. Si la notificación se envía por correo postal, se considerará que el Cliente o el Usuario la ha recibido en un plazo de 5 (cinco) días hábiles desde su envío.

El Cliente puede ponerse en contacto con el Operador de la Plataforma (incluidas las cuestiones relacionadas con los Servicios prestados por el Proveedor de Servicios de Pago) a través del Servicio de Atención al Cliente de la Plataforma utilizando los métodos de comunicación indicados en el Sitio.

Para asuntos urgentes, como la notificación de transacciones de pago sospechosas o ejecutadas de forma no autorizada o fraudulenta, el uso ilícito de los Servicios o amenazas a la seguridad, el Cliente o el Usuario deberá siempre notificarlo a través de los canales oficiales de GenToo.

20.5. Limitación de responsabilidad

Salvo en caso de dolo o negligencia grave, o salvo que la legislación vigente disponga lo contrario, la responsabilidad máxima total del Operador de la Plataforma frente al Cliente por daños directos en virtud del presente Acuerdo se limita al importe total de las Tarifas efectivamente pagadas por el Cliente al Operador de la Plataforma en los tres meses anteriores al hecho que da lugar a la reclamación del Cliente. El Operador de la Plataforma no será responsable ante el Cliente por daños consecuentes, indirectos, especiales o punitivos, ni por la pérdida de ingresos.

La responsabilidad del Proveedor de Servicios de Pago y la limitación de dicha responsabilidad frente al Cliente se registrarán por los Documentos de ConnectPay (se aplican los Términos y Condiciones Generales).

20.6. Indemnización

La responsabilidad y su limitación del Proveedor de Servicios de Pago que se derivan del presente Acuerdo se describen en los Documentos de ConnectPay.

20.7. Divisibilidad

Si alguna parte de una disposición del presente Acuerdo se considerará ilegal, inválida o inaplicable, esto no afectará a las demás disposiciones del presente, y las partes negociarán de buena fe para modificar dicha disposición de tal manera que, una vez modificada, sea legal, válida y ejecutable y, en la medida de lo posible, refleje la intención comercial original de las partes; y si las partes no logran llegar a un acuerdo sobre la modificación, la cláusula ilegal, inválida o inaplicable será sustituida por las normas imperativas de la ley o por la práctica establecida.

20.8. Cesión

El Operador de la Plataforma podrá ceder, pignorar o transferir de cualquier otra forma el presente Contrato o sus derechos y facultades en virtud del mismo a un cesionario sin necesidad del consentimiento del Cliente.

Dicho cesionario tendrá todos los derechos como si hubiera sido nombrado originalmente en el presente Acuerdo en lugar del Operador de la Plataforma. Los Clientes no podrán ceder el presente Acuerdo ni los derechos que en él se establecen, ni delegar ninguna de sus obligaciones, sin el consentimiento por escrito del Operador de la Plataforma y del Proveedor de Servicios de Pago.

La cesión de los derechos y facultades del Proveedor de Servicios de Pago en virtud del presente Acuerdo se registrará por los Documentos de ConnectPay (se aplican los Términos y Condiciones Generales).

20.9. Modificaciones del presente Acuerdo

El Operador de la Plataforma podrá, previo acuerdo con el Proveedor de Servicios de Pago, modificar unilateralmente el presente Acuerdo (excepto los Documentos de ConnectPay y las Condiciones de Precios) de vez en cuando y mantendrá siempre la última versión en el Sitio. El presente Acuerdo podrá actualizarse mediante la publicación de una versión actualizada en la página legal de la Plataforma y el envío de información sobre los cambios a través de la Plataforma, que entrará en vigor 30 días (60 días en caso de que el Cliente sea un consumidor) después del envío. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con los cambios, deberá dejar de utilizar la Plataforma y los Servicios, y notificar al Operador de la Plataforma su intención de rescindir la relación antes de que los cambios entren en vigor. Los cambios en el presente Acuerdo no afectarán a la prestación de los Servicios de la Plataforma solicitados y pagados antes del cambio. Cualquier renuncia, modificación o indulgencia que el Operador de la Plataforma conceda al Cliente, de cualquier tipo o en cualquier momento, se aplicará únicamente al caso concreto de que se trate y no constituirá una renuncia general ni una renuncia, modificación o indulgencia en virtud del presente Acuerdo para cualquier otro acto, evento o condición futuros. Además, cualquier retraso por parte del Operador de la Plataforma en el ejercicio de los derechos previstos en el presente Acuerdo no constituirá una renuncia a dichos derechos.

Los Documentos de ConnectPay y las Condiciones de Precio podrán ser enmendados o modificados de otro modo por el Proveedor de Servicios de Pago (en el caso de los Documentos de ConnectPay) y/o el Operador de la Plataforma (en el caso de las Condiciones de Precio), mediante notificación al Cliente a través de la Plataforma.

El Proveedor de Servicios de Pago y/o el Operador de la Plataforma tendrán derecho a modificar y/o complementar unilateralmente los Documentos de ConnectPay y las Condiciones de Precio mediante notificación por escrito al Cliente con 30 (treinta) días de antelación, o con 60 (sesenta) días de antelación si el Cliente es un Consumidor. Se considerará que el Cliente (y, automáticamente, el Usuario) ha aceptado estos cambios si el Cliente no notifica lo contrario antes de la fecha propuesta para la entrada en vigor de los mismos.

Cuando el Cliente notifique su desacuerdo con los cambios propuestos, se considerará una notificación de que el Cliente desea rescindir el Contrato en la fecha en que los cambios entren en vigor, a menos que el Cliente indique otra fecha.

Cuando la modificación del presente Contrato, de los Documentos de ConnectPay y/o de las Condiciones de Precio sea exigida por ley, se refiera a la incorporación de un nuevo Servicio, a una funcionalidad adicional al Servicio existente, a una reducción de las Tarifas o a correcciones de estilo o gramaticales, así como a otros cambios que no reduzcan ni limiten los derechos del Cliente, no aumenten su responsabilidad y no agraven su situación, la modificación podrá realizarse sin previo aviso al Cliente y surtirá efecto de forma inmediata.

20.10. Acuerdo íntegro

El presente Acuerdo (incluidos los Documentos de ConnectPay y otros términos incorporados) aceptado por el Cliente constituye el acuerdo íntegro entre las partes con respecto al objeto aquí descrito y sustituye a todas las demás propuestas o acuerdos previos, escritos u orales, entre las partes. Ningún acuerdo, declaración o garantía distinto de los previstos en el presente Acuerdo será vinculante a menos que se acuerde por escrito entre el Cliente y el Operador de la Plataforma.

20.11. Vigencia y rescisión del Acuerdo

El Acuerdo entrará en vigor y se convertirá en un acuerdo legalmente vinculante entre el Cliente y el Operador de la Plataforma inmediatamente después de que (i) el Cliente envíe electrónicamente una solicitud para crear la Cuenta de Usuario y acepte digitalmente la confirmación de quedar vinculado por los términos del presente Acuerdo y los Documentos de ConnectPay, y (ii) se notifique al Cliente a través de la Plataforma o cualquier otro medio de comunicación (correo electrónico, SMS, etc.) que se ha creado la Cuenta de Usuario para el Cliente.

El Acuerdo y los Documentos de ConnectPay entrarán en vigor y se convertirán en un acuerdo legalmente vinculante entre el Cliente y el Proveedor de Servicios de Pago inmediatamente después de que (i) se notifique al Cliente a través de la Plataforma o cualquier otro medio de comunicación (correo electrónico, SMS, etc.) de que se ha creado la Cuenta de Usuario para el

Ciente, y (ii) se notifique al Cliente a través de la Plataforma o cualquier otro medio de comunicación (correo electrónico, SMS, etc.) que se ha creado la Cuenta de Dinero Electrónico para el Cliente.

Una vez que entre en vigor el presente Acuerdo, permanecerá vigente por tiempo indefinido, salvo que se rescinda de conformidad con el procedimiento establecido a continuación.

El Cliente podrá rescindir el presente Contrato mediante el envío de una notificación de rescisión con 14 días naturales de antelación al Servicio de Atención al Cliente de la Plataforma, utilizando los métodos de comunicación proporcionados en el Sitio, y abonando todos los importes adeudados por los Servicios prestados hasta la fecha de rescisión, salvo que concurren circunstancias por las que el Cliente no tenga derecho a solicitar el cierre de la Cuenta de Dinero Electrónico de conformidad con el presente Contrato, los Documentos de ConnectPay y otras condiciones incorporadas.

El Operador de la Plataforma podrá rescindir unilateralmente el presente Acuerdo, o suspender la Cuenta de Usuario, especificando una razón objetiva e importante para la rescisión y notificándolo por escrito al Cliente con 60 (sesenta) días naturales de antelación.

El Operador de la Plataforma podrá, a su entera discreción, decidir rescindir el Acuerdo con efecto inmediato si el Cliente incumple el pago de una o varias de las Tarifas adeudadas, o incumple de cualquier otra forma el presente Acuerdo, los Documentos de ConnectPay o cualquier otra condición incorporada.

El proveedor de servicios de pago podrá rescindir unilateralmente el presente Acuerdo y los Documentos de ConnectPay de conformidad con los términos de dichos Documentos. El proveedor de servicios de pago también podrá rescindir el presente Acuerdo en caso de que la Plataforma y/o la Cuenta de usuario dejen de funcionar y el operador de la Plataforma no consiga restablecer su funcionalidad en los plazos acordados entre el proveedor de servicios de pago y el operador de la Plataforma.

Para evitar cualquier duda, la rescisión del presente Acuerdo rescinde automáticamente todas las condiciones incorporadas, incluidos, entre otros, los Documentos de ConnectPay.