Vigente desde: 2026-09-01

# REGLAS SOBRE LA RECAUDACIÓN DE PAGOS CON TARJETAS

1. Definiciones:
    1. **Banco-Socio** – una institución financiera o de pago que procesa Transacciones en nombre de los Comerciantes, dirigiendo las Transacciones hacia y desde ICCO o los bancos emisores, y liquidando con los Comerciantes. El Banco-Socio coopera con Paysera al brindar al Comerciante la posibilidad de aceptar pagos de los Compradores por Tarjeta. El Banco-Socio aplicable a las Transacciones del Comerciante se indica en el Cuestionario o en el Sistema (por ejemplo, **Adyen N.V.**, sociedad registrada en la Cámara de Comercio de los Países Bajos con el número 34259528, con domicilio en Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Países Bajos (https://www.adyen.com);
    2. **Comprador** – el Ordenante y/o el destinatario final de los servicios prestados y las mercaderías vendidas por el Comerciante utilizando el Sistema para la recaudación de pagos.
    3. **Tarjeta** – Visa, Mastercard u otras tarjetas de pago y métodos de pago basados en tarjetas (por ejemplo, Apple Pay, Google Pay), admitidos por Paysera y el Banco-Socio y utilizados para realizar Transacciones.
    4. **Titular de la tarjeta** – una persona física o jurídica que paga con la Tarjeta por bienes y/o servicios del Comerciante en el E-shop.
    5. **Depósito** – fondos retenidos hasta el nivel de reserva variable aplicable, determinado de forma continua por Paysera y/o el Banco-Socio, para cubrir posibles Reembolsos, contracargos, multas y otras posibles obligaciones financieras del Comerciante.
    6. **E-shop** – un sitio web del Comerciante proporcionado en el Cuestionario, donde el Comerciante ofrece sus bienes y servicios.
    7. **Acuerdo general** – Acuerdo general de servicios, Acuerdo de servicios de pago, cuyas condiciones se aplican al Comerciante.
    8. **ICCO** – Organizaciones internacionales de tarjetas de crédito Visa y/o MasterCard.
    9. **Interfaz** – interfaz (software) entre Paysera y el Comerciante, asegurando la recepción de mensajes de autorización de Transacción y la administración de Tarjetas en tiempo real.
    10. **Comerciante** – un Cliente de Paysera System, una persona jurídica inscrita en el centro de registros de un país miembro de la Unión Europea, que ha celebrado el Acuerdo General con Paysera y, mientras vende bienes y servicios, utiliza uno o más servicios de cobro de pagos para Comerciantes indicados en el Sistema y proporcionados por Paysera, y tiene como objetivo utilizar el servicio de cobro de pagos en línea con tarjetas de pago revendidas por Paysera. (*Explicación: Cuando se aplican las disposiciones del contrato de servicio de pago general para todos los clientes, tanto comerciantes como otros clientes, se utiliza el término «cliente» y cuando las disposiciones del acuerdo de pago general se aplican solo a comerciantes, el término «comerciante» es usado).
    11. **PCI DSS** – estándares de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago.
    12. **Proyecto** – una descripción detallada de los bienes y/o servicios prestados por el Comerciante

con el propósito de cobrar a los Compradores por los bienes/servicios proporcionados por el Comerciante por los métodos indicados en el Sistema.

13. **Cuestionario** – un cuestionario en el que el Comerciante proporcione información detallada sobre sí mismo, su E-shop, bienes y servicios y tipos de tarjetas aceptadas. El Cuestionario forma parte integrante del presente Suplemento.
14. **Servicio de pago recurrente** – servicio que permite al Comerciante proporcionarle al Comprador la posibilidad de registrarse para la facturación automática y con la capacidad de cobrar al Comprador automáticamente y (o) usar regularmente la tarjeta de pago del Comprador.
15. **Reembolso** – un reclamo contra el Comerciante para reembolsar dinero al disputar la Transacción de acuerdo con las Reglas y Regulaciones de ICCO.
16. **Reglas y Regulaciones** – Reglamento Operativo de Visa Europa y/o los Estatutos y Reglas de MasterCard en su versión actual.
17. **Reglas de cancelación de compras** – reglas, presentadas públicamente y confirmadas por el Comerciante, que regulan la cancelación de compras de bienes y/o servicios realizados en la E-shop del Comerciante.
18. **Transacción** – una acción financiera realizada para realizar la compra de bienes o servicios en el E-shop utilizando la Tarjeta.
19. **Datos de transacción** – información sobre la Transacción e información sobre la Tarjeta utilizada para la Transacción e identificación del Titular de la Tarjeta.

## Disposiciones generales

2. El servicio de recaudación de pagos a través de Internet ofrece al Comerciante la posibilidad de cobrar los pagos de los Compradores utilizando las Tarjetas indicadas en el Sistema.
3. Al utilizar este servicio, todas las condiciones del Acuerdo general, el Suplemento «Recaudación de pagos a través de banca electrónica y otros sistemas», las condiciones adicionales establecidas en este Suplemento y las reglas de ICCO se aplican al Comerciante. El Comerciante confirma que ha leído las presentes condiciones y se compromete a cumplirlas. Las Reglas y Regulaciones de ICCO también se aplican al Comerciante. En caso de discrepancias entre el Acuerdo general, sus Suplementos y las Reglas y Regulaciones de ICCO, prevalecerán las Reglas y Regulaciones de ICCO. Los términos en el presente Suplemento se usan en el significado indicado en el Acuerdo general.
4. El servicio se proporcionará solo después de que el Comerciante envíe todos los documentos e información solicitados por Paysera y después de que Paysera (o el Banco-Socio) apruebe al Comerciante. Antes de usar este servicio, el Comerciante deberá presentar a Paysera:
    4.1. su Proyecto, creado en el Sistema;
    4.2. el Cuestionario cumplimentado, proporcionado por Paysera;
    4.3. y otros documentos requeridos por Paysera.
5. Paysera tiene el derecho de negarse a confirmar el Proyecto y prestar el servicio al Comerciante sin explicación.
6. Para comenzar a utilizar el Servicio, el Comerciante realizará una integración técnica de acuerdo con las instrucciones de integración proporcionadas por Paysera.
7. Este Suplemento establece y especifica las condiciones de recaudación de pagos a través de Internet y los pasivos de las Partes cuando el Ordenante paga al Comerciante a través de Internet mediante Tarjetas.
8. Este Suplemento se elabora de conformidad con la legislación de la Unión Europea que regula la prestación de servicios de pago y los pagos con tarjetas de pago, las Reglas y Regulaciones de ICCO y las reglas para el uso de tarjetas establecidas por los bancos socios de Paysera.
9. El presente Suplemento forma parte integrante del Acuerdo General y, por lo tanto, deberá leerse e interpretarse de forma conjunta, de acuerdo con el contexto general de los documentos contractuales.

10. El Suplemento sólo puede aplicarse a personas jurídicas que estén registradas en el centro de registros de un país miembro de la Unión Europea y hayan firmado el Acuerdo General con Paysera.

## Derechos y responsabilidades del Comerciante

11. El Comerciante se compromete a:
    11.1. aceptar de los Titulares de Tarjeta, tarjetas que han sido indicadas en el Cuestionario del Comerciante como instrumentos de pago para bienes y servicios suministrados en la E-tienda del Comerciante;
    11.2. pagar las comisiones de servicio que están indicadas en la página web de Paysera;
    11.3. si el Titular de la tarjeta rechaza los bienes y/o servicios comprados o si el Comerciante no entrega los bienes y/o servicios adecuadamente, El Comerciante, tras recibir la información respectiva, se compromete a devolver al Titular la cantidad total o parcial de la transacción según las Reglas de cancelación de compras confirmadas por el Comerciante y públicamente disponibles para Compradores;
    11.4. después de recibir el mensaje sobre reembolso de Paysera, el Comerciante se compromete a informar a Paysera sobre su decisión en 3 días calendario: ya sea para realizar el reembolso o para disputarlo, proporcionando a Paysera los documentos que confirman la transacción. Si el Comerciante no está de acuerdo con la queja del Comprador y el requisito de reembolso y lo disputa, tiene que cubrir todos los gastos que surjan de la disputa, incluida la tarifa de comisión por el manejo de la queja y la apelación, y también posibles costos de arbitraje;
    11.5. utilizar únicamente la Interfaz proporcionada por Paysera para aceptar tarjetas en el E-shop;
    11.6. asegurarse de que los empleados o representantes del Comerciante sean responsables de la ejecución de este Suplemento, las Reglas y Regulaciones de ICCO y sus enmiendas;
    11.7. cooperar y proporcionar la ayuda necesaria a Paysera en caso de disputa sobre las transacciones de los titulares de tarjetas en la tienda electrónica;
    11.8. informar a Paysera sobre los fraudes o acciones no autorizadas relacionadas con las Tarjetas y la ejecución de las obligaciones establecidas en este Suplemento;
    11.9. aceptar todas las tarjetas válidas y debidamente identificadas como instrumento para pagos sin efectivo de bienes y/o servicios, indicando el precio de los bienes y/o servicios durante la Transacción;
    11.10. garantizar el cumplimiento de su tienda electrónica con las normas y reglamentos ICCO y otros requisitos de ICCO;
    11.11. enviar copias de los documentos que confirmen la Transacción solicitada por Paysera a más tardar dentro de los 3 días calendario posteriores a la solicitud (por fax, correo electrónico, correo certificado o de otra manera cuando se pueda confirmar el hecho de la entrega). Si el Comerciante no puede enviar los documentos solicitados dentro del límite de tiempo indicado anteriormente, debe informarlo por escrito e indicar la fecha de entrega de la información y el motivo por el cual no envió la información a tiempo o no la envió. Si el representante de Paysera llega a las instalaciones del comerciante, tiene derecho a recibir una copia de la información que confirma la Transacción;
    11.12. cumplir con el Acuerdo de Paysera General y sus Suplementos, las instrucciones del Banco-Socio (si se proporcionan durante el período de ejecución de las responsabilidades contractuales) y las normas de las organizaciones internacionales de tarjetas de crédito. La responsabilidad también es válida para las reglas, órdenes y requisitos de aceptación de Tarjetas adoptadas después de la firma de este Suplemento;
    11.13. garantizar que su actividad es legal y permanecerá legal durante el período de validez del Suplemento, y también cumplir y cumplirá con los actos legales válidos en la ubicación del

Comerciante y las Reglas y Regulaciones de ICCO;
11.14. bajo la solicitud de Paysera para evitar la vulneración de este Suplemento o de las Reglas y Regulaciones de ICCO, el Comerciante se compromete a prevenir dicha vulneración en 3 días posteriores a recibir la notificación;
11.15. el Comerciante puede usar el servicio de recaudación de pagos solo en las tiendas electrónicas del Comerciante y solo mediante las direcciones del sitio web (URL) que se proporcionaron en el Cuestionario enviado por el Comerciante y en el Proyecto, y confirmado por Paysera. Si hay modificaciones en la información indicada en el Proyecto y/o el Cuestionario confirmados, el Comerciante informará a Paysera al respecto de inmediato, y las modificaciones del Proyecto y/o Cuestionario se confirmarán de acuerdo con el mismo procedimiento que el Proyecto y/o el Cuestionario en sí;
11.16. a la recepción de una demanda de Paysera, realizar inmediatamente cambios en sus sitios web y realizar otras acciones necesarias y apropiadas para asegurar el cumplimiento por parte del Comerciante de las normas de ICCO sobre el uso de marcas comerciales;
11.17. enviar todos los documentos e información solicitados por Paysera (si el Comerciante no ejecuta los requisitos, Paysera tiene el derecho de suspender la prestación de servicios);
11.18. de manera continua, para proporcionar a Paysera con la dirección actual de cada una de sus oficinas, todos los nombres de «hacer negocios como» (DBA) utilizados por el Comerciante y una descripción completa de los bienes vendidos y los servicios prestados;
11.19. informar a los Titulares de la Tarjeta sobre la aceptación o no aceptación de ciertas Tarjetas de Pago de manera clara e inequívoca, en particular mostrando los logotipos que hacen referencia a la aceptación de las Tarjetas de Pago en su sitio web de una manera claramente visible y de acuerdo con los requisitos del Banco-Socio;
11.20. informar de manera destacada e inequívoca al Titular de la Tarjeta sobre la identidad del Comerciante en todos los puntos de interacción, de modo que el Titular de la Tarjeta pueda distinguir fácilmente al Comerciante de cualquier otra parte (como un proveedor de productos o servicios al Comerciante);
11.21. asegurar estos requisitos en el sitio web del Comerciante:
    11.21.1. para mostrar e identificar de manera destacada el nombre del Comerciante en el sitio web y cualquier otra información representada en el sitio web;
    11.21.2. el Comerciante debe asegurarse de que el Titular de la Tarjeta entienda que el Comerciante es responsable de la Transacción, incluida la entrega de los productos (ya sea físicos o digitales) o la prestación de los servicios que son objeto de la Transacción, y del servicio al cliente y la resolución de disputas, todo de acuerdo con los términos aplicables a la Transacción.
11.22. proporcionar a Paysera, sin demora indebida y a solicitud de Paysera, toda la información y documentación que Paysera considere esencial para la ejecución del presente Suplemento. El Comerciante notificará a Paysera por escrito con al menos tres (3) días hábiles de antelación a cualquier cambio en la información de conocimiento del cliente (o, si ello no es razonablemente posible, inmediatamente después de que se produzca dicho cambio) y, sin demora indebida, sobre cambios en el propósito de la actividad, en el tipo de gama de productos, sobre la venta o el arrendamiento de la empresa o cualquier otro cambio de propietario, cambios en la forma jurídica o la denominación de la empresa; cambios en la situación financiera del Comerciante que pudieran poner en peligro el cumplimiento adecuado de las obligaciones del Comerciante derivadas del presente Suplemento. A solicitud de Paysera, el Comerciante estará obligado a proporcionar documentos en un idioma distinto del inglés junto con una traducción certificada al inglés. El Comerciante garantiza que toda la información proporcionada es correcta y aceptable;
11.23. observar las disposiciones legales aplicables al Comerciante y sus actividades comerciales, en particular las leyes y regulaciones de protección al consumidor. En particular, el Comerciante proporcionará la siguiente información sobre los bienes y servicios ofrecidos a través de sus sitios web y para los cuales ofrece pago con Tarjetas, con toda la información presentada de manera explícita, clara, de manera fácilmente accesible y oportuna, así como de

acuerdo con las disposiciones legales:

11.23.1. el nombre completo y la dirección de la oficina central, el registro comercial donde está registrada la compañía, el código de la compañía y toda otra información que debe proporcionarse en cartas comerciales de acuerdo con la ley aplicable respectivamente;

11.23.2. términos y condiciones generales, disposiciones relativas a los derechos de revocación y/o devolución, en relación con el procesamiento de reembolsos y, cuando sea necesario, la información precontractual;

11.23.3. países a los que entrega el Comerciante y las condiciones de entrega aplicables;

11.23.4. divisa en la que se liquidarán los bienes y servicios del Comerciante;

11.23.5. especificación de la dirección completa del servicio al cliente del Comerciante, incluidos todos los medios de comunicación existentes;

11.23.6. disposiciones de protección de datos, en particular los principios de protección de datos aplicados por el Comerciante para el uso de datos de clientes y el procesamiento de datos de pago;

11.23.7. procedimientos de seguridad disponibles (por ejemplo, los procedimientos de autenticación utilizados para pagos realizados con tarjetas);

11.23.8. descripción completa de los bienes y servicios ofrecidos por el Comerciante;

11.23.9. tiempo de facturación y tiempo de cumplimiento del contrato;

11.23.10. especificación de la hora en que se debitará la Tarjeta;

11.23.11. si el Comerciante hace referencia al Banco-Socio en su sitio web (por ejemplo, en una sección de preguntas frecuentes) para explicar los extractos bancarios, el Comerciante debe indicar claramente en su sitio web que los Compradores no pueden comunicarse directamente con el Banco-Socio para obtener atención al cliente o resolver preguntas relacionadas con las Transacciones.

11.24. El Comerciante no puede aceptar cambios en la dirección de entrega de ninguna Transacción después de presentar la solicitud de autorización. Si el Comerciante cambia la dirección de entrega después de la autorización, reconoce y asume plenamente los riesgos adicionales que ello implica, incluida la carga de la prueba en los casos en que el Comprador dispute una Transacción por falta de entrega.

11.25. El Comerciante se compromete a cumplir de forma continua con la versión aplicable más reciente del Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS) y, a solicitud de Paysera o del Banco-Socio, a proporcionar de inmediato una prueba válida de dicho cumplimiento (por ejemplo, una certificación de cumplimiento o un cuestionario de autoevaluación completado).

11.26. El Comerciante se compromete a cumplir con los requisitos de autenticación reforzada de clientes en virtud de la PSD2/PSD3 y con los protocolos 3-D Secure (3DS) del Banco-Socio, así como a cooperar con Paysera y el Banco-Socio en la implementación de dichos mecanismos de autenticación para todas las Transacciones a las que sean aplicables. El Comerciante reconoce que la responsabilidad asociada a las Transacciones no autenticadas (por ejemplo, cuando la autenticación reforzada de clientes no se aplica correctamente) recae en el Comerciante de acuerdo con las Reglas y Regulaciones de ICCO.

11.27. El Comerciante garantiza que ni el Comerciante ni sus titulares reales, administradores o actividades están sujetos a sanciones económicas o comerciales impuestas por la Unión Europea, las Naciones Unidas, el Reino Unido o la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) de los Estados Unidos. El Comerciante se compromete a notificar de inmediato a Paysera sobre cualquier designación, inclusión en listas de sanciones o procedimiento que afecte al Comerciante o a cualquier parte relacionada, y reconoce el derecho de Paysera a suspender o terminar el Servicio para cumplir con la legislación de sanciones aplicable (incluido el Reglamento (UE) n.º 833/2014 y el Reglamento (UE) n.º 269/2014), sin responsabilidad alguna frente al Comerciante.

11.28. De conformidad con los artículos 28 a 30 del Reglamento (UE) 2022/2554 (DORA), Paysera y el Banco-Socio tienen derecho a ejercer derechos de acceso, inspección y auditoría sobre los sistemas de TIC del Comerciante en la medida en que sean relevantes para el Servicio. El Comerciante se compromete a notificar a Paysera, en un plazo de 24 horas desde que tenga conocimiento, sobre cualquier incidente grave relacionado con las TIC que afecte a la prestación o la seguridad del Servicio, a cooperar en la notificación de incidentes a las autoridades competentes y a mantener medidas razonables de continuidad de la actividad acordes con los requisitos de DORA aplicables a la función del Comerciante.

12. El Comerciante no tiene derecho a:

12.1. cobrar un cargo adicional por el pago a realizar por tarjeta (salvo en los casos en los que se establezca en la legislación y se ajuste a Paysera y al Banco-Socio de acuerdo con las normas de ICCO). Si el cargo adicional se establece en la legislación, debe incluirse en el importe de la transacción y no puede cobrarse por separado;
12.2. establecer un importe mínimo de Transacción;
12.3. aceptar la Tarjeta como pago con el objetivo de cubrir o refinanciar cualquier otro bien o servicio u otra responsabilidad que la indicada en este Suplemento o en el Cuestionario;
12.4. emitir dinero en efectivo para la Transacción o después de cancelarla;
12.5. emitir una letra de cambio, cheque o cualquier otro documento de pago para pagos adicionales por realizar la Transacción;
12.6. dividir la Transacción en piezas separadas;
12.7. almacenar y revelar datos del titular de la Tarjeta, número de Tarjeta, fecha de validez de la Tarjeta, CVC/CVV y cualquier otra información relacionada con la aceptación de la Tarjeta o el titular de la Tarjeta a terceros. Esta responsabilidad del Comerciante es sin término;
12.8. aceptar la Tarjeta como instrumento de pago para la actividad comercial realizada por un tercero;
12.9. emitir dinero electrónico como resultado de la Transacción;
12.10. utilizar los datos de la tarjeta para otros fines que el procesamiento de Transacciones antes, después y durante la Transacción;
12.11. someter a ejecución la Transacción que sea fraudulenta o no autorizada por el Titular de la Tarjeta, cuando el Comerciante lo sepa o se suponga que lo sepa; también, la Transacción que se realiza con un propósito fraudulento tras el acuerdo con el Comerciante. El Comerciante es responsable de las acciones de sus empleados, agentes, mediadores y representantes al ejecutar las condiciones de este Suplemento;
12.12. revelar cualquier información que se haya conocido al llevar a cabo las responsabilidades establecidas en este Suplemento a terceras personas;
12.13. enviar transacciones con tarjeta que hayan sido rechazadas previamente por el Banco-Socio. Las transacciones con tarjeta rechazadas por el Banco-Socio solo se procesarán de acuerdo con las Reglas y Regulaciones de ICCO;
12.14. ofrecer al Titular de la Tarjeta, la posibilidad de registrarse simultáneamente mediante una única transacción para diversos servicios y/o afiliación prestados por el Comerciante o por compañías de terceros («Venta Cruzada»);
12.15. reclamar el pago por bienes o servicios ilegales o inmorales, o aceptar la Tarjeta como pago por bienes y/o servicios incluidos en la Lista de bienes y servicios prohibidos y restringidos de Paysera y/o del Banco-Socio;
12.16. aceptar la Tarjeta de Pago presentada físicamente por el Titular de la Tarjeta;
12.17. requerir que el Titular de la Tarjeta renuncie al derecho de disputar una Transacción;
12.18. permitir Transacciones dudosas, en particular si:

12.18.1. a solicitud del Titular de la Tarjeta, el importe total de la transacción de pago se distribuirá entre varias Tarjetas;
12.18.2. el Titular de la Tarjeta, antes del pago, anuncia posibles problemas con la aceptación de la Tarjeta; o
12.18.3. se deben ejecutar más de una transacción de pago en diferentes momentos

con la misma Tarjeta dentro de dos (2) días calendario consecutivos.

12.19. efectuar un Reembolso a un Comprador por una Transacción procesada previamente utilizando un método de pago distinto del utilizado para la Transacción original;

12.20. presentar Transacciones que constituyan un pago anticipado por bienes y/o servicios cuya fecha de cumplimiento sea, parcial o totalmente, superior a doce (12) meses después de la fecha en que los datos de pago pertinentes de la Transacción se presentan para su procesamiento, salvo que Paysera acuerde expresamente lo contrario;

12.21. superar el nivel admisible de contracargos, que por lo general es del 0,5 % del número total mensual de Transacciones, de acuerdo con el programa de supervisión del Banco-Socio. El Comerciante reconoce que Visa aplica un umbral de alerta temprana del programa de supervisión de disputas de Visa (VDMP) del 0,9 %, y Mastercard aplica un umbral del programa de contracargos excesivos (ECP) del 1,5 %; el umbral más bajo establecido en el presente Suplemento está destinado a la intervención temprana de Paysera. Superar este nivel puede dar lugar a medidas correctivas inmediatas, incluida la suspensión del servicio y la imposición de multas.

13. El Comerciante confirma y está de acuerdo con:

    13.1. ICCO son los únicos y exclusivos propietarios de marcas comerciales de tarjetas. El Comerciante puede usar logotipos, marcas comerciales y signos de ICCO o del Banco-Socio con fines de marketing solo con el consentimiento previo por escrito del Banco-Socio, a menos que esté autorizado de otro modo;

    13.2. ICCO puede en cualquier momento, de forma inmediata, sin previo aviso y por cualquier motivo prohibir al Comerciante el uso de marcas registradas de tarjetas y/o exigir la terminación del presente Suplemento con el Comerciante (el Banco-Socio también tiene este derecho);

    13.3. ICCO puede en cualquier momento exigir la implementación de cualquier disposición de las Reglas y Regulaciones de ICCO y prohibir al Comerciante que realice cualquier actividad que cause o pueda causar daños a ICCO, incluidos daños a la reputación comercial y daños que pueden tener un impacto negativo en la integridad del sistema de intercambio y representan una amenaza para la información confidencial de ICCO;

    13.4. el Comerciante cumplirá con todas las Reglas y Regulaciones aplicables de ICCO teniendo en cuenta las enmiendas y complementos relevantes de las reglas;

    13.5. el Comerciante no disputará la propiedad de las marcas registradas de la tarjeta;

    13.6. el Comerciante se abstendrá de cualquier acción que pueda interferir o impedir que ICCO implemente sus derechos.

    13.7. El Comerciante no puede utilizar el logotipo del Banco-Socio en ningún lugar del sitio web del Comerciante, ni mencionar al Banco-Socio en la página principal del sitio web del Comerciante.

14. En casos excepcionales (por ejemplo, si el Comerciante alcanza un volumen de transacción anual de 1 000 000 euros por marca de tarjeta (Visa o Mastercard)), bajo un requisito del Banco-Socio o ICCO para continuar la prestación de servicios, se le puede solicitar al Comerciante que firme un acuerdo directo con el Banco-Socio y rescinda o modifique este Suplemento de acuerdo con los requisitos del Banco-Socio o ICCO.

## Derechos y responsabilidades de Paysera

15. Paysera proporciona al Comerciante acceso al servicio de recaudación de pagos a través de Internet integrándose con la plataforma de pago del Banco-Socio. Paysera transmite los Datos de las Transacciones del Comerciante al Banco-Socio para su autorización, procesamiento y liquidación, y comunica al Comerciante, a través de la Interfaz, las respuestas del Banco-Socio relativas a la Transacción.
16. Paysera tiene derecho a solicitar información sobre reembolsos y otra información sobre el comerciante

solicitada por el Banco-Socio o ICCO.

17. Paysera informa al Comerciante que tanto Paysera como el Banco-Socio tienen derecho a:
    17.1. retener los fondos de la Operación por hasta 5 días hábiles, si, de acuerdo con los requerimientos o recomendaciones de ICCO, la Transacción tiene que ser verificada;
    17.2. retener los fondos de la Operación por un máximo de 180 días, si, de acuerdo con las reglas de ICCO, se ha presentado una solicitud de Reembolso o se presenta una amenaza real de que dicha solicitud será presentada;
    17.3. retener los fondos de la Transacción y la autorización de otras Operaciones, si hay sospecha de lavado de dinero u otras transacciones sospechosas.
    17.4. establecer y retener de los fondos liquidados una reserva dinámica de responsabilidad potencial del Comerciante (MPL) para cubrir una posible exposición al riesgo, Reembolsos, contracargos, multas y otras obligaciones financieras, según lo determine de forma continua el Banco-Socio. La reserva de responsabilidad potencial y el Depósito (véase la disposición sobre el Depósito a continuación) no se aplicarán de forma acumulativa a la misma exposición financiera. Cuando se apliquen ambos, el Depósito funcionará conjuntamente con la reserva de responsabilidad potencial del Banco-Socio de modo que el importe total retenido al Comerciante no supere el mayor de los dos importes para una exposición determinada.
18. Paysera tiene el derecho a:
    18.1. deducir los importes de las Transacciones de la cuenta de Paysera del Comerciante bajo las solicitudes de Reembolso de acuerdo con las reglas de ICCO;
    18.2. retener la cantidad de fondos, haciendo coincidir cualquier solicitud financiera presentada al Comerciante por Paysera o el Banco-Socio;
    18.3. verificar si las operaciones realizadas por el Comerciante cumplen con las condiciones de este Suplemento;
    18.4. exigir al Comerciante que proporcione a Paysera sus procedimientos internos relacionados con la conexión de la Interfaz y la administración y cancelación de pagos a más tardar dentro de los 7 días calendario de la recepción del requisito;
    retener en la cuenta Paysera del Comerciante los importes de gastos, incluyendo las multas del Banco-Socio o ICCO, los gastos legales y las cantidades de transacción en disputa incurridos por Paysera debido a la actividad del Comerciante y Transacciones en el E-shop.
19. Paysera se compromete a garantizar que Paysera cumplirá con todos los requisitos de PCI DSS aplicados a Paysera en la medida en que esté relacionado con el almacenamiento, procesamiento y transferencia de datos de tarjetas de pago, así como con el entorno de seguridad y almacenamiento de los datos de la tarjeta de pago.
20. Paysera, al proporcionar servicios de pago, procesa los datos personales de los Compradores, como pagadores, de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos de la UE (Reglamento (UE) 2016/679, RGPD) y la Ley de Protección Legal de Datos Personales de la República de Lituania (en la medida en que no sea sustituida por el RGPD). Los principios del procesamiento de datos personales se rigen por la Política de Privacidad. El Comerciante reconoce y debe informar a los Compradores (por ejemplo, en su política de privacidad) que sus datos personales y los Datos de las Transacciones pueden transferirse al Banco-Socio, que puede procesarlos como responsable del tratamiento independiente con fines de recaudación de pagos, prevención del fraude y cumplimiento de la legislación aplicable.
21. Cuando el Banco-Socio o sus subcontratistas procesen datos personales de los Compradores en jurisdicciones fuera del Espacio Económico Europeo, dichas transferencias se regirán por las Cláusulas Contractuales Tipo de la UE (Decisión de Ejecución (UE) 2021/914 de la Comisión) y por una evaluación de impacto de la transferencia realizada de acuerdo con los principios establecidos en el asunto C-311/18 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea («Schrems II»); la lista de importadores de datos del Banco-Socio y las garantías aplicables se facilitan a solicitud. En caso de una violación de la seguridad de los datos personales que afecte a los datos de un Comprador o Titular de la Tarjeta, el Comerciante notificará a Paysera sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de 24 horas desde que tenga conocimiento (artículo 33 del RGPD); Paysera coordinará la notificación al Banco-Socio y, cuando sea necesario, a la autoridad de control competente en un plazo de 72 horas. Se puede contactar con el

delegado de protección de datos de Paysera LT, UAB en la dirección dpo@paysera.com (artículo 13, apartado 1, letra b, del RGPD).

22. Los datos personales de los Compradores no incluidos en la categoría de datos personales especificada en el Acuerdo General se procesan de acuerdo con el acuerdo de procesamiento de datos personales celebrado entre el Comerciante y Paysera.

## Pagos y Responsabilidad

23. Paysera se compromete a abonar los montos de las Transacciones realizadas por los Compradores, excluidas las comisiones, a la Cuenta Paysera indicada por el Comerciante. Se indican las comisiones aplicadas en la página web de Paysera.
24. Paysera tiene derecho a establecer y retener un Depósito (Reserva) en la cuenta del Comerciante. El importe del Depósito se ajusta dinámicamente en función de la exposición al riesgo, los contracargos, los Reembolsos y las fechas de cumplimiento. Tras la terminación del servicio, el Depósito puede retenerse y liberarse gradualmente a lo largo de aproximadamente seis (6) meses o hasta que se cumplan todas las posibles obligaciones del Comerciante.
25. Paysera tiene el derecho de deducir sin previo aviso las siguientes cantidades de cualquier Cuenta Paysera de un Comerciante:
    25.1. importe de la transacción, si Paysera ha recibido del Banco-Socio información sobre el reembolso o contracargo realizado de acuerdo con las Reglas y Regulaciones de ICCO;
    25.2. todas las multas u otras tarifas impuestas a Paysera por el Banco-Socio y/o ICCO para el Comerciante por no presentar la información que confirma la Transacción a tiempo;
    25.3. todas las multas u otras tarifas impuestas a Paysera por el Banco-Socio y/o ICCO directa o indirectamente en la medida en que estas multas u otras tarifas fueron causadas por las Transacciones del Comerciante o debido a los errores del Comerciante cometidos al aceptar Tarjetas o debido a enviar datos falsos o incorrectos o están conectados a la ejecución de este Suplemento;
    25.4. todas las multas u otras tarifas o gastos incurridos, impuestos a Paysera por el Banco-Socio y/o ICCO, si el Comerciante vulnera las Reglas y Regulaciones de ICCO, incluidos, entre otros, casos relacionados con los Reembolsos, montos de Transacciones fraudulentas y Procesamiento de transacciones. Los gastos incurridos incluyen los gastos de Paysera y los gastos del Banco-Socio, si ICCO impone una multa relacionada con las Transacciones del Comerciante;
    25.5. todas las multas u otras tarifas o gastos incurridos, impuestos a Paysera por el Banco-Socio y/o ICCO, si el Comerciante revela los datos de la Tarjeta a un tercero o utiliza la información recibida en las bases de este Suplemento de otra manera ilegal o deshonesta;
    25.6. todas las multas u otras tarifas o gastos incurridos, impuestos a Paysera por el Banco-Socio y/o ICCO, si el Comerciante no ha guardado los datos de la Transacción (excepto los datos confidenciales prohibidos de acuerdo con los requisitos de PCI DSS);
    si el Comerciante vulnera el Acuerdo General y/o este Suplemento y Paysera ha incurrido en gastos debido a ello.
26. En caso de que ICCO imponga una multa o cualquier otro cargo a Paysera o Banco-Socio debido a una vulneración relacionada con las Transacciones del comerciante u otros requisitos sobre este Suplemento o las Reglas y Regulaciones de ICCO, el Comerciante, a primera demanda, indemnizará a Paysera contra tales multas o cargos o los pagará. Para esto, será irrelevante si el cargo de penalización está justificado. El deber de indemnizar también se aplicará si el Comerciante no tuvo la oportunidad de presentar objeciones o defensas antes del pago por parte de Paysera. Paysera tiene el derecho de deducir de la Cuenta Paysera del Comerciante en el Sistema los importes para cubrir todas las multas y todos los demás gastos incurridos debido a la vulneración del Comerciante, y también cubrir todos los gastos de Paysera y el Banco-Socio para evitar vulneraciones.

27. Si no hay una cantidad suficiente de fondos en la Cuenta Paysera del Comerciante para cubrir multas, gastos u otros pasivos financieros bajo este Suplemento, el Comerciante se compromete a pagar a Paysera las cantidades requeridas en 5 días hábiles desde la recepción de la notificación de Paysera, mediante la transferencia del importe indicado a la cuenta indicada por Paysera.
28. El Comerciante le proporciona a Paysera un poder legal irrevocable para deducir del Comerciante los montos relacionados con el manejo de las quejas del Comerciante y los reembolsos o multas en disputa, sin confirmación adicional ni poder legal.
29. El Comerciante garantizará y será directamente responsable ante Paysera en cualquier momento por el cumplimiento adecuado de las obligaciones asumidas a continuación y por el estricto cumplimiento de las Reglas y Regulaciones.
30. El Comerciante indemnizará y eximirá a Paysera de cualquier daño resultante de los actos u omisiones del Comerciante. A este respecto, el Comerciante también correrá con los costos de la defensa legal de Paysera, incluidas todas las costas judiciales y legales.
31. En caso de que el Comerciante vulnere este Suplemento y/o las Reglas y Regulaciones, Paysera también tiene derecho a:
    31.1. retener los fondos del Comerciante hasta que se corrija la vulneración indicada y se paguen las multas indicadas;
    31.2. terminar inmediatamente la prestación del servicio bajo este Suplemento, así como en casos excepcionales, como bajo otros Suplementos y el Acuerdo General.
32. El Comerciante se compromete a pagar una multa de hasta 25 000 euros por cada vulneración material de las disposiciones del presente Suplemento, siendo el importe exacto proporcional a la gravedad, la duración y las consecuencias de la vulneración; para evitar dudas, las partes reconocen que, conforme a la legislación nacional, el tribunal puede reducir la penalización contractual si se determina que es manifiestamente excesiva en vista del daño realmente sufrido. Por «vulneración material» se entiende la vulneración de cualquiera de las obligaciones del Comerciante expresamente identificadas como materiales en el presente Suplemento o en sus anexos. No obstante, si el Banco-Socio o ICCO imponen multas que superen este importe (por ejemplo, hasta 2 000 000 euros conforme a las reglas de los esquemas de tarjetas), el Comerciante será plenamente responsable de indemnizar a Paysera por el importe total de dichas multas.
33. Paysera no se hace responsable de las pérdidas del Comerciante o de terceros incurridos por acciones o por no actuar de las empresas de comunicación, otros bancos o terceros.
34. Paysera no se hace responsable de las pérdidas del Comerciante incurridas debido a la retención o suspensión del monto de los fondos de la Transacción, realizados bajo las condiciones de este Suplemento o del Acuerdo General.

## Auditorías

35. Paysera, el Banco-Socio y/o ICCO tienen derecho a realizar auditorías locales anuales o basadas en incidentes de los negocios, sistemas y locales del Comerciante o ubicaciones o sistemas relacionados de interés o proveedores de servicios del Comerciante y el Comerciante garantiza que el acceso necesario se concede. El Comerciante se obliga a pagar todos los costos derivados de una auditoría a Paysera, el Banco-Socio y/o ICCO.

## Terminación de la prestación del servicio

36. Paysera tiene el derecho de terminar inmediatamente la prestación del servicio de manera unilateral de acuerdo con el Suplemento y suspender la cooperación con el Comerciante, informándole al respecto, si determina que:

36.1. el Comerciante proporciona información incorrecta a Paysera;
36.2. el Comerciante no ha informado a Paysera sobre un cambio en el estatus legal del Comerciante o alguna otra información importante establecida en este Suplemento;
36.3. el Comerciante no cumple con los requisitos o recomendaciones de la ICCO o vulnera cualquier disposición de este Suplemento;
36.4. el comerciante está insolvente;
36.5. se ha detenido la cuenta Paysera del comerciante;
36.6. el Comerciante realiza una actividad que puede dañar la reputación de Paysera, el Banco-Socio o ICCO;
36.7. el Comerciante realice Transacciones que se consideren actividades fraudulentas y/o ilegales;
36.8. el Comerciante, vulnerando el procedimiento establecido, utiliza el servicio de recaudación de pagos por tarjetas de pago en direcciones de sitios web (URL) que no han sido indicadas en el Proyecto del Comerciante o sus enmiendas y no han sido confirmadas por Paysera;
36.9. si ICCO o el Banco-Socio lo exige;
36.10. en otros casos significativos.

37. La advertencia sobre la terminación de la prestación del servicio no libera al Comerciante de cubrir todas las pérdidas, y tampoco libera a otros Comerciantes de ejecutar responsabilidades a Paysera.
38. Paysera tiene el derecho de cancelar la prestación de servicios de acuerdo con el presente Suplemento sin previo aviso si el Banco-Socio se niega a proporcionar o no tiene derecho a prestar el presente servicio o utilizar las marcas registradas pertinentes de tarjeta y también si Paysera pierde su derecho a proporcionar servicios relevantes.

## Disposiciones relacionadas con el servicio de pagos recurrentes

39. Para utilizar el servicio de pago recurrente, el Comerciante deberá presentar a Paysera un Proyecto relevante o una modificación del Proyecto. Todas las condiciones antes mencionadas se aplican al Comerciante que utiliza el servicio de pago recurrente además de las cláusulas establecidas en este capítulo.
40. En caso de que el Comerciante acepte alguna de las transacciones recurrentes, el Comerciante debe explicar al Titular de la Tarjeta las acciones que el Titular de la Tarjeta debe tomar para cancelar la entrega de bienes y/o servicios y los cargos relacionados cuando el Titular de la Tarjeta cancela los bienes y/o servicios; y no debe enviar los Datos de la Transacción a ICCO después de que ICCO o la institución emisora del Titular de la tarjeta solicite dicha detención a solicitud del Titular de la Tarjeta.
41. Para utilizar el servicio de pago recurrente, el Comerciante debe celebrar un contrato de transacción recurrente (en lo sucesivo, «RTA») con un Comprador, donde el Comerciante debe:
    41.1. obtener el consentimiento expreso del Comprador en el punto de pago o venta para cobrar periódicamente por los servicios recurrentes y acordar el período en el cual es consentido;
    41.2. al obtener ese consentimiento, el Comerciante debe proporcionar al Comprador la siguiente información:
        41.2.1. la fecha de pago y si es fija o variable;
        41.2.2. el método de comunicación acordado para toda la correspondencia futura.
    41.3. conservar una evidencia de ese permiso en el formato donde fue entregado (como correo electrónico, otro registro electrónico o documento o una descripción clara del proceso si el permiso se otorga explícitamente en el proceso y no hay posibilidad de continuar el proceso sin un permiso) para la duración de esa transacción recurrente y proporcionársela a Paysera (o al emisor de la tarjeta del Comprador) cuando lo solicite.
42. Todas las transacciones recurrentes deben ser autorizadas. Si no se obtiene la autorización de una transacción recurrente o el envío a la compensación de una transacción recurrente que se haya

rechazado anteriormente, es posible que se produzca una acción de incumplimiento de ICCO.

43. El Comerciante cumple con el sistema de datos de pago almacenados (Stored Credentials framework) aplicable al esquema de tarjetas correspondiente (Visa Stored Credential Transaction Framework / Mastercard Credential-on-File rules), incluido el marcado correcto de las Transacciones iniciadas por el Comerciante (MIT) y de las Transacciones iniciadas por el Titular de la Tarjeta (CIT) para cada Transacción posterior, la conservación del consentimiento inicial del Titular de la Tarjeta y el uso de tokens de red (Network Tokens) (Visa Token Service / Mastercard Digital Enablement Service), cuando los admita el Banco-Socio. La identificación incorrecta de las Transacciones iniciadas por el Comerciante o por el Titular de la Tarjeta (MIT/CIT) puede dar lugar a rechazos, evaluaciones de incumplimiento de ICCO y contracargos, de los cuales el Comerciante es responsable.
44. El Comerciante se asegurará de que no:
    44.1. aplicará otro cargo o pago que no sean los mencionados en el RTA;
    44.2. presentar una transacción recurrente si recibe una respuesta que indique la revocación de la autorización para futuras transacciones;
    44.3. presentar datos de autorización incorrectos o engañosos en un intento de evitar una instrucción de detención contra una tarjeta;
    44.4. almacenar datos de la Tarjeta después de la autorización.
45. El Comerciante tiene que:
    45.1. asegurarse de que la facturación se suspenda inmediatamente después de que el cliente cumpla con los términos de cancelación; proporcionarles la confirmación de la cancelación, incluso cuándo debe pagarse el último pago, si esto aún no se ha producido o, si vence un crédito, cuándo se procesará el crédito;
    45.2. asegurarse de que se notifique al cliente cuando los bienes o servicios no se puedan entregar o proporcionar en la fecha acordada;
    45.3. capacitar al personal de ventas y servicio al cliente del Comerciante en los procedimientos adecuados para configurar y enviar transacciones recurrentes.
46. El Comerciante debe usar el método de comunicación acordado y notificar al cliente antes de una transacción recurrente o inmediatamente después de procesarla si se aplica alguno de los siguientes:
    46.1. han pasado más de seis meses desde la transacción recurrente anterior;
    46.2. el RTA ha sido modificado, incluido cualquier cambio en el importe o la fecha de la transacción recurrente.
    46.3. después de cada facturación recurrente exitosa, proporcionando un recibo electrónico o una notificación con instrucciones claras y un enlace en línea de fácil acceso para cancelar la suscripción.
47. El Comerciante debe garantizar lo siguiente:
    47.1. proporcionar un procedimiento de cancelación en línea para transacciones recurrentes;
    47.2. verificar los registros de contacto del cliente para solicitudes de cancelación o no renovación relacionadas con transacciones recurrentes;
    47.3. si se recibe una solicitud de cancelación demasiado tarde para evitar que la transacción recurrente más reciente aparezca en la cuenta del cliente, procese el crédito lo antes posible y notifique al cliente.
    47.4. Si un cliente disputa una transacción recurrente y/o el emisor de su tarjeta presenta un contracargo, esto no puede ser impugnado de conformidad con las Reglas y Regulaciones. El Comerciante debe tratar el asunto directamente con su cliente.

## Disposiciones Finales

48. El Suplemento entra en vigencia después de que el Comerciante exprese su consentimiento con sus condiciones electrónicamente, lo que se considera una firma electrónica, y después de que el Comerciante presente los documentos requeridos por Paysera.

49. Al aceptar las condiciones de este Suplemento, el Cliente confirma que tiene todos los poderes necesarios para solicitar este servicio a nombre de la persona jurídica.

Recaudación de pagos a través de Internet con tarjetas de pago versión del acuerdo anterior al 27.10.2020