

Termes i Condicions

Vàlid des del 2 de juliol de 2020

1. Introducció

- 1.1 Els presents termes i condicions regulen l'ús i accés a l'App BNC10. El seu titular és BNC10 BARCELONA FINTECH, S.L. (d'ara endavant BNC10) amb domicili social a Avinguda Diagonal 564, 3r, 2a – 08021 Barcelona i CIF B67261313, registrada en el Registre mercantil de Barcelona Volum 46514, Foli 8, Full B-522.463. E-mail de contacte: hola@bnc10.com.
- 1.2 Els presents termes i condicions també regulen l'ús del compte i de la targeta de prepagament de BNC10, que serà emesa per Prepaid Financial Services LTD (d'ara en endavant PFS) amb domicili a 5è pis, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT.
- 1.3 La descàrrega, registre i ús de l'aplicació implica que l'usuari ha llegit, entès i acceptat sense reserves els presents termes i condicions.
- 1.4 En acceptar aquests termes i condicions, l'usuari assegura ser major de 18 anys i legalment capacitat per entendre i acceptar aquests termes i condicions.
- 1.5 En acceptar aquests termes i condicions, vostè accepta que qualsevol comunicació es realitzarà en anglès, espanyol o català, segons el que vostè hagi seleccionat a l'App o quin sigui l'idioma per defecte del seu dispositiu.

2. Definicions i interpretació

Si en aquest document fem servir paraules que comencen amb majúscules, vol dir que aquesta paraula ha estat definida en aquest apartat de "Definicions i Interpretació".

"Caixer" Un caixer automàtic és un dispositiu electrònic de telecomunicacions que permet al Consumidor realitzar transaccions financeres, especialment retirades d'efectiu, sense necessitat d'assistència del personal del banc.

"Càrrecs" Els càrrecs que haurà d'abonar vostè pels serveis de pagament especificats en l'annex "Esquema de Càrrecs i Límits";

"Càrrec per Reemborsament tardà" Té el significat que se li atribueix a l'annex "Esquema de Càrrecs i Límits";

"Càrrec per Substitució de Targeta " Té el significat atribuït a l'adjunt "Esquema de Càrrecs i Límit;

"Càrrec per tancament de compte " Té el significat atribuït a l'annex "Esquema de Càrrecs i Límits ";

"Comerç" Minorista que accepta pagaments per la venda de béns o serveis mitjançant la targeta;

"Compte dels Fons dels Clients " El compte bancari segregat on dipositem els fons corresponents al saldo dels nostres clients, d'acord amb les disposicions de garantia de la Normativa de diner electrònic de 2011;

"Compte o "E-Wallet"" Un registre de dades del nostre sistema on s'emmagatzema el teu saldo disponible, historial de transaccions, etc.

"Dia Feiner" De dilluns a divendres des de les 09.00am fins a les 17.00pm GMT sense incloure dies festius i festes nacionals a Espanya;

"Diners electrònic" El valor monetari emès per nosaltres al Compte del client com a contraprestació pels fons ingressats pel client al Compte dels Fons dels Clients.

"Due Diligence Del Client " El procés que duem a terme per verificar la identitat dels nostres clients;

"Espai Econòmic Europeu o "EEE" Es refereix als estats membres de la Unió Europea ("UE"), incloent també Islàndia, Liechtenstein i Noruega.

"IBAN" Es refereix al Número internacional de Compte Bancari. És una forma d'identificació dels comptes bancaris per a la realització de pagaments internacionals;

"IBAN de PFS" Es refereix a l'IBAN virtual emès pel nostre proveïdor de serveis bancaris. Aquest IBAN està assignat a la targeta o el compte dels clients de BNC10, i pot ser utilitzat per vostè o tercers, amb la finalitat de realitzar transferències SEPA;

"Pagament" Es refereix al pagament de béns i serveis mitjançant la targeta;

"Persona autoritzada " Es refereix a qualsevol persona a qui vostè autoritzi a accedir al seu compte;

"Proveïdor de Servei d'Informació de Compte O "AISP" El proveïdor de Serveis d'Informació de Compte;

"Proveïdor de Serveis D'Iniciació de Pagaments "o ("PISP") És un proveïdor de serveis de pagament que proporciona el servei d'Iniciació del Pagament; és a dir, gestiona l'ordre de pagament tant amb el comerciant com amb el banc, facilitant així al consumidor la compra del producte o servei;

"Règim de La Targeta" L'operador del règim de pagaments d'acord amb el que s'emet a cada Targeta;

"Saldo disponible" La quantitat de diner electrònic emès per nosaltres i assignat al seu compte, però no gastat encara per vostè;

"Serveis d'Informació de compte " Servei en línia que proporciona informació consolidada d'un o més comptes de pagament dels usuaris;

"Servei d'Iniciació De Pagament " Es refereix al servei en línia per iniciar una ordre de pagament d'un usuari d'un servei de pagament cap a un usuari d'un altre proveïdor de serveis de pagament;

"Serveis de Pagament" Es refereix als serveis proporcionats per nosaltres sota aquest contracte, incloent l'emissió de Targetes, Comptes i IBANs, i execució de Transaccions;

"Targeta" Una targeta prepagament de Mastercard emesa per nosaltres i vinculada a un Compte que pot usar-se per gastar el seu saldo disponible allà on s'accepti Mastercard;

"Tipus de canvi aplicable " El tipus de canvi disponible a la web:
<https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates> ;

"Targeta Virtual" Un número de targeta emès per nosaltres per realitzar un pagaments sense emetre cap targeta física vinculada;

"Transacció" Una Transferència o Transferència SEPA;

"Transferència" Una transferència de diners electrònics des d'un Compte a un altre;

"Transferència SEPA" Un servei pel qual un usuari pot ordenar un enviament d'Euros a un compte bancari de qualsevol entitat de la zona SEPA (Single Euro Payments Area), especificant l'IBAN del beneficiari dels fons;

"Comerç "

3. Informació de contacte i de regulació

3.1. **BNC10 BARCELONA FINTECH, S.L.** actua com a administrador del programa.

3.2. La seva Targeta o Compte es pot gestionar en línia a l'App de BNC10. Per a notificar la pèrdua o robatori de la seva targeta, si us plau, poseu-vos en contacte a través de l'App o via correu electrònic hola@bnc10.com

3.3. L'emissor de la seva Targeta BNC10 Prepaid Mastercard i proveïdor dels serveis de pagament és Prepaid Financial Services Limited (PFS). PFS és una societat registrada a Anglaterra i Gal·les. El seu número de registre és el 6337638, amb seu social a 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT.

PFS està autoritzat i regulat com un emissor de diners electrònics per l'Autoritat de Conducta Financera amb número de registre 900036. Els detalls de la llicència d'autorització de PFS per part de l'Autoritat de Conducta Financera està disponible al registre públic a:

https://register.fca.org.uk/ShPo_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM.

3.4. Prepaid Financial Services Limited actua com l'emissor del programa.

3.5. Prepaid Financial Services Limited té llicència com a membre principal del Programa Mastercard. Mastercard és una marca registrada de Mastercard International Incorporated.

4. Ús de l'App

4.1. Vostè s'obliga a fer un bon ús de l'App, entenent per bon ús que estigui d'acord amb la legislació vigent, bona fe i ordre públic. Igualment, vostè es compromet a no utilitzar l'App

amb finalitats fraudulentas, així com a no dur a terme cap conducta que pogués danyar la imatge, els interessos i els drets de BNC10 o de tercers. Així mateix, l'Usuari es compromet a no realitzar cap acte a fi de danyar, inutilitzar o sobrecarregar l'App, o que impedis, de qualsevol forma, la normal utilització i funcionament del mateix.

- 4.2. Vostè serà responsable de la veracitat i la licitud de les informacions aportades per l'usuari en els formularis facilitats per BNC10 per a l'accés a certs continguts o serveis oferts per l'App. En tot cas, l'Usuari notificarà de forma immediata a BNC10 sobre qualsevol fet que permeti l'ús indegut de la informació registrada en aquests formularis, com ara, el robatori, pèrdua, o l'accés no autoritzat a identificadors i/o contrasenyes, per tal de procedir a la seva immediata cancel·lació.
- 4.3. L'informem que, en cas que incompleixi el contingut o les obligacions que es deriven dels Termes i Condicions, BNC10 es reserva el dret a limitar, suspendre o finalitzar el seu accés a l'App, adoptant qualsevol mesura tècnica que sigui necessària amb aquest fi. Així mateix, BNC10 es reserva la possibilitat d'exercir aquestes mesures en cas que sospiti raonablement que l'Usuari està vulnerant qualsevol dels termes recollits en els presents Termes i Condicions o de qualsevol altres termes o condicions particulars recollits en l'App.
- 4.4. BNC10 es reserva el dret a actualitzar, modificar o eliminar la informació continguda en l'App, incloent-hi els continguts i/o serveis que en ell s'integren, podent fins i tot limitar o no permetre l'accés a aquesta informació, en qualsevol moment i sense previ avís. Especialment, BNC10 es reserva el dret a eliminar, limitar o impedir l'accés a l'App quan sorgeixin dificultats tècniques per fets o circumstàncies aliens a BNC10 que, al seu criteri, disminueixin o anul·lin els nivells de seguretat o estàndards adoptats per a l'adequat funcionament de l'App. A aquest efecte, BNC10 es reserva la facultat de, en tot moment, decidir sobre la continuïtat dels serveis de la societat de la informació que presta a través de l'App.
- 4.5. L'Aplicació pot descarregar-se de forma gratuïta. Un cop descarregada, vostè haurà d'introduir les seves dades i acceptar els presents termes i condicions així com la Política de Privacitat. Per poder registrar-se, haurà de crear un usuari i facilitar nom, cognoms, data de naixement, telèfon mòbil, adreça i adreça de correu electrònic. A més haurà de facilitar un document d'identitat, DNI / NIE o passaport. Se li requerirà perquè introdueixi un codi de seguretat per protegir-se d'accessos no autoritzats.
- 4.6. Un cop registrat, se li requerirà perquè ens faciliti una fotografia del document d'identitat per davant i per darrere, un cop enviada es procedirà a la validació i verificació de la identitat.
- 4.7. L'aplicació li donarà permís per accedir a una Targeta Virtual, una Targeta Física i obtenir un número de compte (IBAN). Amb una Targeta Virtual, la Targeta Física i l'IBAN, BNC10 proveirà a l'usuari de tot el necessari per als serveis de transacció i pagament: Número de Compte Primari (PAN), número d'identificació personal (PIN), data de caducitat i CVV.
- 4.8. Vostè ha de tenir un compte registrat per poder accedir als continguts de l'Aplicació.

5. Tipus de Servei, Elegibilitat i Accés al Compte

- 5.1. La seva Targeta no és una targeta de crèdit ni està emesa per un banc. Independentment del tipus de Targeta que tingui, vostè comptarà únicament amb un Compte en què tindrà el seu saldo disponible.
- 5.2. És possible que els seus serveis de pagament no s'activin fins que haguem rebut la informació sol·licitada, de manera que puguem identificar-lo i complir amb els requisits de Due Diligence del Client de l'aplicació. Portem un registre d'aquesta informació i documents de conformitat amb tota la normativa reguladora i legal corresponent.

- 5.3. La referència a una divisa (per exemple Euros € o lliura esterlina £) es referirà a aquesta quantitat o l'equivalent en la moneda local en què es denomina la seva Targeta.
- 5.4. Qualsevol Transacció de la seva Targeta en una moneda diferent d'aquella en què es denomina la seva Targeta, requerirà una conversió de divises emprant el Tipus de Canvi Aplicable.
- 5.5. El saldo disponible de la seva Targeta i / o Compte no generarà interessos.
- 5.6. Els serveis de pagament són serveis de pagament pagats per endavant i no són ni un crèdit ni un producte bancari i per tant vostè ha d'assegurar-se que té prou saldo disponible en cada moment per abonar les seves Transaccions i Càrrecs aplicables. Si per qualsevol motiu, es processa una Transacció i la quantitat de la mateixa excedeix el saldo disponible, vostè haurà d'abonar la quantitat corresponent a l'excés immediatament i nosaltres estarem facultats per bloquejar qualsevol Transacció posterior o ja existent.
- 5.7. Aquest Acord no li atorga cap dret sobre els Règims de Targetes, les seves filials o qualsevol tercer.
- 5.8. Únicament les persones majors de 18 anys tindran dret a registrar-se per rebre els serveis de pagament.
- 5.9. Cada vegada que intenti accedir al seu Compte, li demanarem les Claus d'Accés (tal com es defineix en la Clàusula 10). Sempre que les Claus d'Accés siguin les correctes, assumirem que vostè és la persona que dóna les instruccions i realitza les Transaccions i per tant vostè serà el responsable de les mateixes excepte en la mesura del que estableix la Clàusula 10. Podrem rebutjar la realització de qualsevol instrucció que considerem: (i) poc clara; (ii) no la faci vostè; o (iii) que pugui comportar un incompliment legal o de qualsevol altra obligació; o si creiem que el Servei de Pagament està sent utilitzat per a fins il·legals.
- 5.10. Farem tot el raonablement possible per evitar l'accés no autoritzat al Compte. Sempre que no hagi incomplert altres termes continguts a la clàusula 5 o clàusula 10, acceptarem la responsabilitat per qualsevol pèrdua o dany provocat a la seva persona que es derivi directament d'un accés no autoritzat al Compte de conformitat amb les clàusules 16 i 17 d'aquest acord.

6. Límits de Servei, Transferències i Pagaments de Transferències SEPA

- 6.1. Es podran restringir transaccions per tipus de Compte o de Targeta, patrons d'ús individual o perfils de risc. Les Targetes s'emetran d'acord amb els límits i condicions reguladores.

La seva targeta no pot ser utilitzada en els següent Punts de Venda:

- Dispensadors automàtics de gasolina.
- Peatges.
- Apostes.
- Serveis d'acompanyament.
- Jocs d'atzar en línia.

Els límits relatius a l'ús de les Targetes estan disponibles a l'annex "Esquema de Càrrecs i Límits".

- 6.2. Per motius relatius a la lluita contra el blanqueig de capitals i frau, ens reservem el dret a canviar les restriccions de pagament específiques (incloent aquelles aquí recollides i publicades) sense notificació prèvia i en la mesura necessària per complir amb les obligacions de regulació.
- 6.3. Vostè podrà realitzar una Transferència a un altre Compte entrant al seu Compte i seguint les instruccions corresponents.

- 6.4. Quan envieu els fons al Compte que té amb nosaltres, li recomanem que tant vostè com altres ordenants, realitzin una Transferència SEPA emprant l'IBAN de PFS.
- 6.5. No serem responsables del procés de pagament ni dels càrrecs associats al banc (s) i / o bancs intermediaris per processar els pagaments que vostè ens realitzi. Qualsevol càrrec carregat per tercers, no limitat a la recepció, processament o crèdit d'un pagament per la seva part serà deduït abans de carregar-li pel balanç restant.
- 6.6. Vostè serà responsable de verificar i confirmar les dades de pagament i els càrrecs abans de realitzar un pagament a nosaltres o al seu Compte.
- 6.7. PFS abonarà els pagaments rebuts al seu Compte almenys un cop al dia i abans que acabi el dia hàbil. Les quantitats rebudes després del termini límit es processaran el següent dia hàbil i PFS quedarà exempt de qualsevol responsabilitat referent a aquest procés.
- 6.8. Podrem sol·licitar que ens proporcioni proves de l'origen dels fons per tal de complir amb els nostres requisits de regulació. En aquest cas, vostè accepta proporcionar aquesta evidència immediatament. Vostè declara i garanteix que les proves que ens proporcioni seran actualitzades, exhaustives i exactes.
- 6.9. Quan sigui possible, se li pot demanar que instrueixi a les empreses a programar Transferències SEPA regulars des del Compte registrat. Vostè serà responsable de garantir que es proporcionin els detalls correctes per tal d'establir les Transferències SEPA. Vostè haurà de garantir en tot moment que compta amb el saldo disponible suficient en el seu Compte per fer el càrrec dels fons. Vostè serà responsable de verificar els termes i condicions que li ha remès l'ordenant de la Transferència SEPA. PFS i / o BNC10, es reserven el dret a rebutjar o no dur a terme qualsevol instrucció de Transferència SEPA que vostè sol·liciti.
- 6.10. Vostè podrà incórrer en despeses per les Transferències SEPA no abonades en cas que no hi hagi prou fons al seu Compte per abonar una sol·licitud entrant de Transferència SEPA.

7. Ús dels serveis de pagament

- 7.1. Vostè podrà accedir a la informació del seu Compte accedint a la mateixa a través de l'App. Aquí podrà veure els detalls de les seves transaccions, incloent dates, divises, càrrecs i tipus de canvi aplicats. Aquesta informació estarà disponible en qualsevol moment i podrà emmagatzemar i reproduir-se segons sigui necessari.
- 7.2. Vostè podrà fer ús dels serveis de pagament fins a la quantitat del saldo disponible per a les Transaccions.
- 7.3. Si el saldo disponible és insuficient per fer front a un pagament, alguns Comerços no li permetran combinar l'ús d'una targeta i un Compte amb altres mètodes de pagament.
- 7.4. El valor de cada Transacció i l'import de qualsevol Càrrec a abonar per la seva part es deduiran del saldo disponible.
- 7.5. Un cop autoritzada una Transacció, vostè no podrà retirar (ni revocar) la corresponent ordre de pagament un cop rebuda. Es considera que una Transacció s'ha rebut en el moment en què vostè autoritzi la Transacció de la següent manera:
 - i. Per Pagaments i Transaccions en caixers, en el moment en què rebem l'ordre de pagament de la Transacció amb el comerciant, comprador o operador del caixer, i
 - ii. Una ordre de pagament per a una Transferència o Transferència SEPA emesa i rebuda per nosaltres en el moment que vostè la ordeni a través del seu compte;
- 7.6. Quan s'accepti una revocació d'un pagament autoritzat entre nosaltres i vostè, podrem aplicar un Càrrec per la revocació.

- 7.7. Garantirem que la quantitat d'una Transferència SEPA es pagui al proveïdor de serveis de pagament del beneficiari al final del dia hàbil posterior al moment de la recepció de la seva ordre de pagament. Si el proveïdor de servei de pagament del Comerç està situat fora de l'EEE, farem el pagament efectiu tan aviat com sigui possible i en qualsevol cas segons requereixin les lleis aplicables.
- 7.8. Per tal de protegir-lo a vostè i a nosaltres de possibles frauds, els Comerços podran sol·licitar una autorització electrònica abans de processar qualsevol pagament. Si un Comerç no fos capaç d'obtenir una autorització electrònica, aquest podrà no procedir a l'autorització del Pagament.
- 7.9. Nosaltres podrem rebutjar l'autorització de qualsevol ús dels serveis de pagament que pugui incomplir aquests termes i condicions o si comptem amb motius suficients per sospitar que vostè o un tercer ha comès o planeja cometre un frau o qualsevol ús il·legal o no permès pels Serveis de Pagament.
- 7.10. La seva capacitat d'ús o accés als serveis de pagament, en algunes ocasions, es podrà veure interromput, per exemple, si necessitem dur a terme tasques de manteniment del nostre sistema. Si us plau, contacti amb Atenció al Client a través de la nostra App per a informar-nos de qualsevol problema que pugui estar experimentant en l'ús de la seva Targeta o Compte i farem els nostres millors esforços per resoldre-ho.
- 7.11. Llevat que s'estableixi per llei, nosaltres no serem responsables, sent vostè l'únic responsable de complir i mantenir la seva pròpia còpia de les dades de Compte i les seves activitats en relació amb aquest Acord. En cas de resolució d'aquest Acord per qualsevol motiu, nosaltres no tindrem cap obligació d'emmagatzemar, guardar, informar o proporcionar de qualsevol manera còpies d'accés a les dades de la Transacció o qualsevol registre, documentació o altra informació relativa a qualsevol Transacció o el Compte.
- 7.12. Esteu d'acord en fer ús únicament dels serveis de pagament per a fins legals i adherir-se en tot moment a les lleis, normes i regulacions aplicables a l'ús dels serveis de pagament incloent els termes d'aquest Acord.
- 7.13. No farà ús dels serveis de pagament per rebre o transferir fons en nom de qualsevol altra persona física o entitat jurídica.

8. Accés per part de Proveïdors de Tercers

- 8.1. Vostè pot autoritzar l'accés de proveïdors de tercers regulats (PISP o AISP) al seu Compte online per realitzar pagaments o obtenir informació sobre els balanços o Transaccions de la seva Targeta i / o Compte.
- 8.2. El PISPs i / o AISPs haurà d'estar adequadament registrat i autoritzat d'acord amb la Directiva PSD2. Vostè haurà de confirmar amb l'autoritat reguladora del país en qüestió abans d'autoritzar el corresponent PISP / AISP.
- 8.3. Qualsevol consentiment per part de proveïdors de tercers constitueix un acord entre vostè i el tercer proveïdor, i nosaltres no tindrem cap responsabilitat per qualsevol pèrdua com a conseqüència d'aquest acord.
- 8.4. Abans de donar el seu consentiment, vostè ha d'estar satisfet amb el grau d'accés que està aprovat, amb com es farà ús d'ell i a qui se li podrà proporcionar.
- 8.5. Vostè haurà de ser conscient de qualsevol dret a retirar el consentiment d'accés per part de proveïdors de tercers i del procés que aquest té en vigor per retirar aquest accés.
- 8.6. En la mesura autoritzada per la llei o normativa i subjecte a qualsevol dret a la devolució que vostè pugui tenir sota aquest Acord, entre vostè i nosaltres, nosaltres no tenim cap

responsabilitat sobre les accions que el tercer corresponent pugui tenir respecte a la suspensió o terminació de l'ús dels seus serveis o per qualsevol pèrdua resultant. Igualment no serem responsables ni formarem part de cap acord que vostè subscrigui amb qualsevol tercer. Vostè ha de assegurar-se que llegeix i compleix amb l'acord en qüestió, i qualsevol altra política aplicable, tindrà en compte que aquest Acord continuarà sent d'aplicació entre nosaltres, incloent qualsevol Servei de Pagament o Càrrecs tal com s'estableix.

- 8.7. Quan correspongui podrem denegar l'accés al seu Compte o a qualsevol tercer quan considerem que aquest accés representa un risc pel que fa al blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, frau o qualsevol altra activitat delictiva. Si resultés necessari que prenguem aquestes accions i quan sigui necessari, donarem els motius llevat que la llei estableixi restriccions al respecte o per motius de seguretat interns.

9. Condicions d'Ús en Certs Comerços

- 9.1. En alguns casos, nosaltres o els Comerços podrem sol·licitar-los que tinguin un saldo disponible superior a la quantitat de Pagament. Per exemple, els restaurants poden sol·licitar que la seva Targeta tingui un 15% més del valor del compte per permetre el cobrament de la propina o de càrrecs per servei que puguin afegir-se per part del restaurant o de vostè.
- 9.2. En algunes circumstàncies, els Comerços podran sol·licitar la verificació que el seu saldo disponible cobrirà el pagament de la quantitat i es realitzarà un bloqueig del saldo disponible per aquesta quantitat, com per exemple en els lloguers de cotxes. En cas que un Comerç realitzi un bloqueig en el seu Compte, vostè no tindrà accés a aquests fons fins que el Comerç completi o alliberi el Pagament i això podrà portar fins a 30 dies.
- 9.3. Si fa ús de la seva Targeta en una gasolinera automàtica d'acord amb l'acceptació del Comerç, la seva Targeta pot ser que hagi de ser autoritzada prèviament per a una quantitat predeterminada en la divisa corresponent. Si no fa ús de l'autorització prèvia en la seva totalitat o si no compta amb saldo disponible per a obtenir aquesta autorització prèvia, és possible que la quantitat autoritzada prèviament es pengi durant 30 dies fins que torni a estar disponible per a vostè.
- 9.4. Potser alguns Comerços no acceptin el pagament mitjançant els nostres serveis de pagament. Serà responsabilitat seva la verificació de la política de cada Comerç. Nosaltres no assumim cap responsabilitat si un Comerç es nega a acceptar el pagament mitjançant els nostres serveis de pagament.
- 9.5. Respecte a qualsevol conflicte que pugui sorgir entre vostè i un Comerç, sempre que vostè sigui capaç de demostrar-nos que ha fet tot el possible per resoldre el conflicte amb el Comerç, intentarem ajudar-lo en la mesura que ens resulti raonablement possible. Podrem aplicar una comissió pel procés de devolució tal com s'especifica a l'annex de Càrrecs i Límits adjunt a aquest document per qualsevol tipus d'assistència que li puguem proporcionar en qualsevol conflicte. En cas de conflictes impossibles de resoldre amb el Comerç, en circumstàncies en què la Targeta s'hagi usat per al pagament, vostè serà responsable del pagament i haurà de resoldre-ho directament amb el respectiu Comerç.

10. Gestionar i protegir el seu Compte

- 10.1. Vostè serà responsable de salvaguardar el nom d'usuari i contrasenya del seu Compte ("**Claus d'Accés**") i el número d'identificació personal de la seva Targeta ("**PIN**").

- 10.2. No comparteixi el PIN amb ningú. Desi el PIN en un lloc segur i separat de la seva Targeta o de qualsevol registre que hi hagi del seu número de Targeta i no l'hi proporcioni a ningú. Això inclou:
 - i. Memoritzar el PIN tan aviat com el rebí i destruir el mail o qualsevol altra comunicació autoritzada emprada per fer-ho saber;
 - ii. Mai escriure el seu PIN a la Targeta ni en res que normalment vagi acompanyat de la seva Targeta;
 - iii. Mantenir el seu PIN sempre en secret incloent no fer servir el PIN si algú més està mirant;
 - iv. No revelar el seu PIN a ningú.
- 10.3. L'usuari de la Targeta haurà de signar la banda de la Targeta Personalitzada segons la rebí.
- 10.4. Si vostè oblidés el PIN pot sol·licitar ajuda a través de l'App.
- 10.5. No comparteixi les seves Claus d'Accés amb ningú excepte amb la Persona Autoritzada. Si revela les Claus d'Accés a una Persona Autoritzada, vostè serà responsable de l'accés, ús o ús fraudulent del Compte, de l'incompliment dels termes d'aquest Acord o de la divulgació de les Claus d'Accés.
- 10.6. Els serveis de pagament únicament podran ser utilitzats per vostè i cada un dels titulars Addicionals o Persones Autoritzades.
- 10.7. No haurà de donar-li la Targeta a cap tercer ni permetre que altres persones facin ús dels serveis de pagament llevat que siguin les Persones Autoritzades o els Titulars addicionals. Vostè haurà de guardar la Targeta en un lloc segur.
- 10.8. La incapacitat per complir amb les Clàusules 10.2 i/o 10.5 pot afectar la seva capacitat per reclamar els danys recollits en la Clàusula 16 en cas que puguem demostrar que vostè ha estat intencionadament incapaç de conservar la informació de forma segura o ha actuat de forma fraudulenta, intencionadament, amb un retard indegut o per negligència greu. En totes les altres circumstàncies, la seva màxima responsabilitat serà aquella recollida en la clàusula 17.
- 10.9. Si vostè creu que algú més pot conèixer les dades de seguretat del seu Compte o targeta, s'haurà de posar en contacte amb nosaltres immediatament segons la Clàusula 15.
- 10.10. Un cop hagi caducat la seva Targeta (vegeu la Clàusula 13) o si la trobés després d'haver informat d'una pèrdua o un robatori, vostè haurà de destruir la seva Targeta tallant-la en dos per la banda magnètica.

11. Verificació d'identitat

- 11.1. Si realitza Transaccions per Internet, algunes pàgines web sol·liciten que introdueixi el seu nom i adreça. En aquests casos, vostè haurà de proporcionar la direcció més recent que ens hagi fet arribar com a direcció del Compte. La direcció del Compte és també la direcció a la qual enviarem la correspondència.
- 11.2. Vostè haurà de notificar-nos en un termini de 7 dies qualsevol canvi en la direcció del Compte o qualsevol altra dada de contacte. Podrà notificar-nos aquesta informació contactant amb Atenció al Client que podrà sol·licitar-li que confirmi la notificació per escrit. Vostè serà responsable de qualsevol pèrdua que resulti directament de qualsevol incapacitat de notificar-nos aquest canvi com a resultat d'un retard indegut, negligència greu per part seva o frau. Ens caldrà verificar la seva nova direcció de Compte i sol·licitar les corresponents proves per part seva.
- 11.3. Reservat el dret a verificar en qualsevol moment la seva identitat i adreça postal (per exemple, sol·licitant els corresponents documents originals) per a les finalitats d'evitar el

frau i / o el blanqueig de capitals. A més, en el moment de la seva sol·licitud o en qualsevol moment en el futur, en relació amb el seu Compte, vostè ens autoritza a realitzar verificacions electròniques de la seva identitat directament o emprant a tercers.

12. Dret de cancel·lació

Vostè té dret a desistir d'aquest Acord quan vostè ho desitgi.

13. Venciment i Redempció

- 13.1. La seva Targeta té una data de venciment impresa (la "**data de venciment**"). La Targeta (així com qualsevol Targeta Secundària) i qualsevol IBAN del PFS associat a la mateixa no estaran actius després de la data de venciment i vostè no podrà fer ús d'ells després d'aquest moment, tot i que seguirà sent capaç d'enviar i rebre fons des del Compte associat a la Targeta.
- 13.2. Si la Targeta venç abans que el seu saldo disponible s'esgoti, podrà posar-se en contacte amb Atenció al Client per demanar un canvi de Targeta sempre que ho faci en els 14 dies previs a la data de venciment impresa en la seva Targeta i subjecta al pagament d'una comissió (quan correspongui). Reservat el dret a emetre una substitució d'una targeta caducada fins i tot si no s'ha sol·licitat. Si no ha sol·licitat la substitució de la Targeta, no se li aplicarà cap comissió per substitució de Targeta.
- 13.3. Si el seu IBAN de PFS està vinculat al seu Compte enlloc de a la seva Targeta, llavors el seu Compte no vencerà quan la Targeta caduqui sinó que estarà disponible per al seu ús mentre el Compte segueixi estant disponible per al seu ús.
- 13.4. Els seus fons quedaran disponibles per a la seva redempció contactant amb nosaltres en qualsevol moment abans de finalitzar el termini de 6 anys després de la data en què finalitzi aquest Acord segons la Clàusula 14. Després d'aquest termini, el saldo deixarà d'estar disponible per a la seva redempció i estarem facultats per conservar els corresponents fons. Quan el saldo disponible es mantingui durant més d'un any després de la data de resolució d'aquest Acord segons la Clàusula 14, no haurem de salvaguardar els corresponents saldos en el Compte de Fons del Client, però vostè podrà seguir sol·licitant la redempció fins a 6 anys. Podrem deduir del resultat del reemborsament de qualsevol saldo disponible la quantitat de qualsevol Comissió per Redempció Tardana.
- 13.5. Sempre que es realitzi la sol·licitud de redempció en els 12 mesos següents a la data en què s'acabi l'Acord segons la Clàusula 14, la redempció no incorrerà en cap Càrrec per Redempció Tardana. Si vostè realitzés una sol·licitud de redempció després dels 12 mesos posteriors a la data en què es va acabar l'Acord segons la Clàusula 14, es podrà aplicar un Càrrec per Tancament de Compte (quan correspongui).
- 13.6. Tindrem dret a compensar, transferir o aplicar les sumes en el(s) Compte(s) o Targetes per a la liquidació de totes o qualsevol obligació o Comissió pendent de pagament que no hagin estat abonades o satisfetes en el seu moment.
- 13.7. Estarem plenament facultats per tancar el seu Compte i remetre una reclamació de devolució per a les Transaccions necessàries, si el seu Compte està en negatiu durant més de 60 dies. Si la nostra devolució es realitzés amb èxit, els fons que s'han d'abonar al seu compte només poden aplicar-se a la seva Targeta o Compte i el seu Compte romandrà tancat.
- 13.8. Si el seu Compte estigués inactiu (incloent sense limitació la manca d'accés al compte o pagament de Transaccions) durant almenys 2 anys consecutius i tingui un saldo disponible,

podrem (encara que no estarem obligats) notificar enviant un correu electrònic a la seva adreça de correu registrada i donar-li l'opció de mantenir el seu Compte obert o conservant o retornant el saldo disponible. Si no respongués a la nostra notificació en el termini de trenta (30) dies, tancarem automàticament seu Compte i iniciarem la Transferència del seu saldo disponible a l'últim compte de pagament notificat per part seva. (El seu "compte bancari designat").

14. Tancament o suspensió del seu Compte i / o Processament de Transaccions

- 14.1. Podrem resoldre aquest Acord i el seu ús dels serveis de pagament amb una notificació prèvia d'almenys 2 mesos.
- 14.2. L'ús de la Targeta i qualsevol IBAN de PFS relacionat amb la Targeta, per la seva banda, finalitza en la data de venciment d'acord amb la Clàusula 15.2.
- 14.3. Aquest Acord i l'ús per la seva part dels serveis de pagament finalitzaran també quan cessi la seva capacitat de realitzar Transaccions.
- 14.4. Podrem tancar o suspendre pel termini que considerem raonable i en qualsevol moment, l'ús dels serveis de pagament en la seva totalitat o parcialment, si:
 - i. Existeix qualsevol defecte o error en els sistemes de processament de dades;
 - ii. Creiem raonablement que ha fet ús o és possible que es faci ús dels serveis de pagament o, es permet que es faci ús d'ells incomplint aquest Acord o cometent un delictes;
 - iii. El saldo disponible té risc de frau o ús fraudulent;
 - iv. Sospitem que ha proporcionat informació falsa o confusa;
 - v. Hem de fer-ho per llei, per requeriment de la policia, d'un tribunal o qualsevol autoritat reguladora o governamental corresponent;
 - vi. Resulta necessari per complir les nostres obligacions legals en relació amb la lluita contra el blanqueig de capitals o el finançament del terrorisme;
 - vii. Hi ha la sospita d'accés o ús no autoritzat o fraudulent del seu Compte o que s'observi que qualsevol de les seves característiques s'han vist compromeses, incloent la realització no autoritzada o fraudulenta d'una Transacció;
 - viii. Tenim motius raonables per creure que vostè està portant a terme activitats il·legals o prohibides;
 - ix. No podem verificar la seva identitat o qualsevol altra informació sobre vostè, el seu Compte o una Transacció.
- 14.5. Si considera que s'ha realitzat qualsevol Transacció amb la vostra Targeta o IBAN de PFS després del seu venciment o si hem realitzat qualsevol acció de les recollides en la clàusula 14.4, vostè haurà de abonar immediatament aquesta quantitat.
- 14.6. Quan ens resulti possible i legal o quan no comprometi de forma raonable les normes de seguretat, li notificarem per email la suspensió o restricció i els motius corresponents abans que aquestes mesures tinguin lloc o immediatament després.
- 14.7. Restablirem el seu Compte i executarem les corresponents Transaccions tan aviat com sigui possible després que deixin de ser aplicables o existeixin les raons d'acord amb la Clàusula 14.4.
- 14.8. Si voleu cancel·lar els serveis de pagament, vostè podrà sol·licitar el tancament i devolució del seu saldo disponible per correu electrònic o bé a través de l'App tal i com indica la Clàusula 3. El nostre departament d'Atenció al Client suspèn tot ús dels seus serveis de pagament.

- 14.9. Un cop hagi rebut tota la informació necessària per la seva banda (incloent qualsevol Due Diligence del Client) i s'hagin processat totes les Transaccions i Comissions aplicables, li retornarem qualsevol saldo disponible menys qualsevol comissió o càrrec que se'ns hagi d'abonar, sempre que:
- i. Vostè no hagi actuat de manera fraudulenta o amb negligència greu o de manera que doni lloc a una sospita raonable de frau o negligència greu; i
 - ii. No haguem de retenir el seu Saldo Disponible per llei o normativa o per requeriment policial, del tribunal o qualsevol autoritat reguladora.
- 14.10. Un cop resolt els serveis de pagament, vostè serà responsable de destruir la Targeta que li haguem proporcionat.
- 14.11. Si, després de la devolució del saldo disponible, es descobreix que s'han realitzat Transaccions o s'ha incorregut en despeses o comissions emprant la Targeta o si rebem qualsevol devolució de qualsevol Transacció prèvia, li notificarem la quantitat i vostè haurà d'abonar immediatament aquesta quantitat en concepte de deute.

15. Pèrdua o Robatori de la seva Targeta o Apropiació indeguda del seu Compte

- 15.1. Si la seva Targeta es perdés o si creu que algú està fent ús d'ella, del seu PIN i / o de les seves Claus d'Accés sense el seu permís o si la seva Targeta té danys o funciona malament:
- i. Haureu de posar-vos en contacte amb nosaltres tan aviat com sigui possible i haureu de proporcionar el vostre número de compte o targeta i el vostre Usuari o Contrasenya igual que qualsevol altra dada identificativa acceptable de manera que puguem assegurar-nos que estem parlant amb vostè; i
 - ii. Haureu de congelar el vostre compte a l'App prement el botó a aquest efecte; i
 - iii. Sempre que hàgim obtingut el seu consentiment per tancar el Compte, li proporcionarem la Targeta de substitució amb un nou Compte en el qual es sumarà l'import equivalent al seu últim saldo disponible.
- 15.2. Un cop s'hagi notificat qualsevol pèrdua o robatori, suspendrem els serveis de pagament tan aviat com ens sigui possible, per limitar qualsevol pèrdua addicional (veure Clàusula 16). Prendrem mesures únicament per evitar l'ús no autoritzat dels serveis de pagament si ens proporciona el número de compte o de targeta i el nom d'usuari i contrasenya, així com si pot proporcionar-nos suficients detalls per identificar-se a si mateix i al seu Compte, o bé si utilitza el botó "Congelar el Compte" dins de l'App.
- 15.3. Les Targetes de substitució s'enviaran a l'adreça del Compte més recent que tinguem registrada.
- 15.4. Si vostè posteriorment trobés o recuperés una targeta que hagi reportat com perduda o robada, haurà de destruir-la immediatament tallant per la meitat la banda magnètica i el xip.
- 15.5. Esteu d'acord en ajudar-nos a nosaltres, als nostres agents, a les autoritats reguladores i a la policia en cas de pèrdua o robatori de la targeta o si sospitàssim que s'està fent mal ús dels serveis de pagament.

16. Responsabilitat per transaccions no autoritzades o executades de forma incorrecta

- 16.1. De conformitat amb les clàusules 16.2, 16.3 i 16.6 li reemborsarem la totalitat de les Transaccions no autoritzades realitzades des del seu Compte immediatament i en qualsevol cas mai més tard del final del Dia Feiner següent d'haver observat o haver estat notificada dita Transacció (excepte quan hi hagi motius raonables per sospitar d'un frau), sempre que vostè ens hagi informat d'aquesta Transacció no autoritzada sense retard indegut després de

- tenir coneixement de la Transacció i en qualsevol cas, mai més tard de 13 mesos després d'haver realitzat la Transacció. Quan correspongui, tornarem el seu Compte a la situació en la que s'hagués trobat de no realitzar-aquesta Transacció no autoritzada de manera que la data valor de l'abonament mai serà posterior a la data en què es carregui aquesta quantitat.
- 16.2. Vostè serà responsable de qualsevol pèrdua relacionada amb una Transacció no autoritzada fins a un màxim de € 50 resultant de l'ús d'una targeta perduda o robada o de l'apropiació indeguda del seu Compte, llevat que la pèrdua, robatori o apropiació indeguda no hagués estat detectada per vostè abans del pagament (tret que la seva actuació fos fraudulenta) o estigués provocada per una acció o inacció dels nostres empleats, agents o proveïdor de serveis.
 - 16.3. Vostè serà responsable de qualsevol pèrdua en què hagi incorregut per causa d'una Transacció no autoritzada en cas d'haver actuat de manera fraudulenta o no haver usat el seu Compte d'acord amb els termes d'aquest Acord o mantenir les seves Claus d'Accés confidencials i segures d'acord amb la Clàusula 10, ja sigui de manera intencionada o per negligència greu.
 - 16.4. Vostè no serà responsable de les pèrdues en què incorri per una Transacció no autoritzada que es produeixi un cop ens hagi notificat que les seves Claus d'Accés s'han vist compromeses d'acord amb la clàusula 10, llevat que vostè hagi actuat de manera fraudulenta, ni quan hàgim estat incapaços de proporcionar-li els mitjans per notificar-nos en la forma acordada en el moment de tenir coneixement de la pèrdua, robatori, apropiació indeguda o ús no autoritzat de la seva targeta o Compte.
 - 16.5. No serem responsables de la devolució o pèrdua incorregudes per la falta de pagament d'una Transacció incorrecta o no executada si les dades del compte del beneficiari proporcionades eren incorrectes o si podem demostrar que la quantitat total de la Transacció es va rebre correctament pel proveïdor de serveis de pagament del mateix.
 - 16.6. No serem responsable de les Transaccions no autoritzades o incorrectes executades si les mateixes es veiessin afectades per circumstàncies anormals o inesperades més enllà del nostre control raonable o quan estiguéssim actuant de conformitat amb una obligació legal.
 - 16.7. Quan siguem responsables de l'execució incorrecta d'una Transferència o Transferència SEPA que vostè rebí de conformitat amb aquest Acord, tornarem immediatament la quantitat de la Transacció al seu Compte mai més tard de la data valor de la Transferència si aquesta s'hagués fet correctament.
 - 16.8. Quan siguem responsables de la incorrecta execució d'un pagament, Transferència o Transferència SEPA per la seva banda com a pagador, li retornarem, sense retards indeguts, l'import de la Transacció errònia o no executada i, quan correspongui, tornarem el Compte a la situació en la que es trobaria si no s'hagués realitzat la Transacció errònia.
 - 16.9. En el cas d'un pagament, Transferència o Transferència SEPA no executat o executat per error per part seva com a pagador, realitzarem, independentment de si som o no responsables, els esforços necessaris de manera immediata per rastrejar la transacció i notificar-li el resultat sense cap càrrec.
 - 16.10. Es considera que un Pagament fet per o a través d'un beneficiari (per exemple, Comerç) no està autoritzat si vostè no ha donat el seu consentiment a aquest. Si vostè creu que s'ha fet un pagament sense el seu consentiment s'haurà de posar en contacte amb nosaltres segons la Clàusula 1.
 - 16.11. Qualsevol reclamació de devolució d'un pagament realitzat per o a través d'un beneficiari (per exemple, un Comerç) per la qual l'autorització no especifiqui la quantitat exacta de la

Transacció (i la quantitat de Pagament excedeixi la quantitat que vostè podria haver esperat de forma raonable tenint en compte els seus patrons de despesa previs, aquest Acord i les circumstàncies del cas), s'haurà de presentar a les 8 setmanes posteriors a la data en què els fons van ser deduïts del seu saldo disponible. En els 10 dies hàbils següents a la recepció de la reclamació de devolució o en els 10 dies hàbils següents a la recepció de més informació de la seva part, tornarem la quantitat total del Pagament a la data en què la quantitat del pagament es va sostreure o li donarem una explicació del rebuig d'aquesta devolució.

- 16.12. El dret a una devolució d'acord amb aquesta clàusula 16 no és aplicable quan vostè ens hagi donat el seu consentiment directe per a la realització del Pagament i, si s'escau, si se li va donar informació sobre el Pagament o es va posar a la seva disposició o a la del beneficiari de manera acordada almenys quatre setmanes abans de la data de venciment.
- 16.13. Si no estigués satisfet amb la justificació donada pel rebuig de la devolució o amb el resultat de la seva reclamació de devolució, podrà presentar una queixa o contactar amb l'autoritat responsable de reclamacions segons la Clàusula 18.
- 16.14. Si en qualsevol moment haguéssim sostret de forma incorrecta diners del seu saldo disponible, li retornarem aquesta quantitat. Si posteriorment establím que aquesta sostracció era correcta, podrem deduir-la del seu saldo disponible i aplicar-li un Càrrec. Si no comptés amb un saldo disponible suficient, haurà de retornar-nos aquesta quantitat immediatament al nostre requeriment.
- 16.15. Quan se sol·liciti, qualsevol Transacció, Transacció en conflicte, Transacció en arbitratge o retornada implica càrrecs de tercers dels que vostè serà responsable i s'han de deduir del seu Compte o se li carregaran de qualsevol altra forma.

17. Responsabilitat General

- 17.1. Sense perjudici de la clàusula 16 i d'acord amb la Clàusula 17.4;
- i. Cap de les parts serà responsable davant de l'altra de qualsevol pèrdua o dany indirecte o derivat (incloent sense limitació, pèrdua de negoci, beneficis o ingressos) en els quals s'incorri en relació amb aquest Acord, tant d'índole contractual, responsabilitat civil (incloent negligència), incompliment d'obligacions estatutàries o d'una altra naturalesa;
 - ii. No serem responsables:
 1. Si no poguéis fer ús dels serveis de pagament o de la Targeta per qualsevol raó vàlida recollida en aquest Acord;
 2. De qualsevol fallida més enllà del nostre control raonable relacionat amb l'ús dels serveis de pagament incloent però sense limitar-se a la manca de saldo disponible o a la fallada o error dels sistemes de processament de dades;
 3. De qualsevol pèrdua, fallada o error relacionat amb l'ús d'un Tercer Proveïdor tal com es recull en la clàusula 8.3, 8.6 i 8.7 d'aquest Acord,
 4. Si un Comerç no accepta el Pagament o no cancel·la una autorització o autorització prèvia;
 5. Dels béns i serveis que s'adquireixen amb la seva Targeta;
 6. De qualsevol conflicte que pugui tenir amb un Comerç o un altre usuari dels Serveis de pagament en què vostè actués:
 - 17.1.ii.6.1. Amb un retard indegut
 - 17.1.ii.6.2. De manera fraudulenta; o
 - 17.1.ii.6.3. Amb negligència greu (incloent quan sorgeixin pèrdues per la incapacitat de notificar-nos les seves dades personals correctes)

- 17.2. Esteu d'acord en què no farà ús dels serveis de pagament de forma il·legal i acorda indemnitzar per qualsevol reclamació o procediment conseqüència d'aquest ús il·legal dels serveis de pagament per part seva, la seva Persona Autoritzada i el titular Addicional.
- 17.3. Vostè serà l'únic responsable de les seves interaccions amb els Comerços o altres usuaris dels serveis de pagament. Reservat el dret, però no tenim cap obligació, de supervisar o intervenir en aquestes disputes.
- 17.4. En la major mesura permesa per la legislació aplicable i de conformitat amb la Clàusula 16 i 17.5, la nostra responsabilitat total sota i conseqüència d'aquest Acord quedarà limitada de la següent manera:
 - i. Quan la seva Targeta tingui un defecte a causa d'un error nostre, la nostra responsabilitat es limitarà a la substitució de la Targeta o, a elecció seva, al pagament del saldo disponible; i
 - ii. En totes les altres circumstàncies de defecte, la nostra responsabilitat es limitarà al pagament de la quantitat del saldo disponible.
- 17.5. Res del que aquí queda recollit exclourà ni limitarà la responsabilitat de les parts pel que fa a la mort o dany personal conseqüència de la negligència d'aquesta part o declaració fraudulenta.
- 17.6. Cap de les parts serà responsable, ni serà considerada en l'incompliment d'aquest Acord per qualsevol retard o incapacitat d'actuar com s'estableix en aquest Acord si és conseqüència de qualsevol causa o condició més enllà del control raonable d'aquesta part.
- 17.7. BNC10 no garanteix l'accés continuat, ni la correcta visualització, descàrrega o utilitat dels elements i informació continguts en les pàgines del portal de BNC10, que es poden veure impeditos, dificultats o interromputs per factors o circumstàncies fora del seu control.
- 17.8. BNC10 no és responsable de la informació i altres continguts integrats en espais o pàgines web de tercers des dels quals s'accedeixi mitjançant enllaços, hipervincles o links al portal de BNC10 o a qualsevol de les seves pàgines web, ni de la informació i continguts de qualsevol pàgina web de tercers que es presenti sota l'aparença o signes distintius de BNC10, llevat autorització expressa d'aquesta última.
- 17.9. BNC10 no assumeix cap responsabilitat amb relació a la informació, continguts de tot tipus, productes i serveis oferts a través del portal de BNC10 per terceres persones o entitats.
- 17.10. BNC10 tampoc assumeix cap responsabilitat per danys, perjudicis, pèrdues, reclamacions o despeses, produïts per:
 - i. Interferències, interrupcions, fallades, omissions, avaries telefòniques, retards, bloquejos o desconexions en el funcionament del sistema electrònic, motivades per deficiències, sobrecàrregues i errors en les línies i xarxes de telecomunicacions, o per qualsevol altra causa aliena al control de BNC10;
 - ii. Intromissions il·legítimes mitjançant l'ús de programes malignes de qualsevol tipus i a través de qualsevol mitjà de comunicació, com ara virus informàtics o qualsevol altre; ús indegut o inadequat del portal de BNC10; o errors de seguretat o navegació produïts per un mal funcionament del navegador o per l'ús de versions no actualitzades del mateix.

18. Resolució de conflictes

- 18.1. Ens comprometem a proporcionar un servei excel·lent a tots els nostres clients. Si no complíssim les seves expectatives en qualsevol forma, ens agradaria tenir l'oportunitat de rectificar.

- 18.2. En el primer cas, la seva comunicació inicial s'haurà de dirigir al nostre Equip d'Atenció al Client a través del correu electrònic hola@bnc10.com. El nostre Equip d'Atenció al Client escoltarà les seves necessitats i farà tot el que estigui al seu abast per solucionar la qüestió el més aviat i millor possible. Valorem l'oportunitat de revisar la forma en què treballem i ens ajuda a complir amb les expectatives dels nostres clients.
- 18.3. Si un cop rebuda la resposta del nostre Equip d'Atenció al Client no queda satisfet amb el resultat, li preguem que contacti amb l'Equip de Reclamacions de Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT per escrit a través del correu complaints@prepaidfinancialservices.com.
- 18.4. Un cop rebut, l'Equip de Reclamacions durà a terme una investigació i vostè rebrà una resposta sobre la seva opinió dins dels 15 dies següents a la recepció de la mateixa. En circumstàncies excepcionals quan no siguem capaços de respondre en aquest termini, li farem arribar una explicació per aquest retard juntament amb un termini per a l'enviament de la resposta que no serà superior a 35 dies des de la recepció de la queixa.
- 18.5. Si l'Equip de Reclamacions no fos capaç de resoldre la seva reclamació podrà presentar una queixa al seu país de residència durant el procés per a la resolució de conflictes en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN>
- 18.6. Haurà de fer-nos arribar tots els rebuts i informació que siguin importants per a la seva reclamació.

19. Les seves Dades personals i Política de Privacitat de PFS

- 19.1. PFS és el responsable de tractament de dades registrat a l'Oficina de Comissions d'Informació de Regne Unit amb el número de registre Z1821175 <https://ico.org.uk/ESDWebPages/Entry/Z1821175>
- 19.2. Per tal de proporcionar-li els serveis relatius al seu Compte, hem de recollir i processar les seves dades personals, els dels Titulars Addicionals i les Persones Autoritzades amb el seu consentiment o amb base legal per poder complir amb les nostres obligacions pel que fa a la legislació contra el blanqueig de capitals o altra legislació estatal.
- 19.3. Se li demanarà el seu consentiment per a la recollida de les seves dades i vostè podrà acceptar o rebutjar. Quan vostè rebutgi la recollida i processament de les seves dades, ens reservem el dret a suspendre el servei a causa de les nostres obligacions com a institució de serveis financers.
- 19.4. Podrem revelar o confirmar les seves dades personals amb altres organitzacions i obtenir més informació sobre vostè per tal de verificar la seva identitat i complir amb la normativa sobre el blanqueig de capitals i la resta de legislació estatal. Deixarem un registre de la nostra investigació en el seu arxiu.
- 19.5. Podrem passar les seves dades personals a un tercer proveïdor de serveis de PFS en el procés de tramitació del seu Compte. Qualsevol tercer amb el qual puguem compartir les seves dades estarà obligat a conservar la seva informació de forma segura i fer ús d'ella únicament per complir amb el servei que proporcionen en el seu nom. Quan traslладem les seves dades personals a un tercer país o organització internacional, ens assegurarem que es fa de forma segura i complint amb els estàndards mínims de protecció de dades al seu país.
- 19.6. Vostè té dret a rebre informació sobre les dades personals que conservem sobre la seva persona i a rectificar aquestes dades quan no siguin exactes o completes. Vostè té dret a objectar o retirar el consentiment per a cert tipus de processament com ara el màrqueting directe.

- 19.7. Les seves dades es conservaran durant els 6 anys següents a la provisió dels serveis, moment en el qual es destruiran en compliment dels requisits de la Normativa de Protecció de Dades.
- 19.8. Si vostè desitja formular una reclamació sobre el processament de les seves dades personals per la nostra part (o per part de tercers segons es descriu en 19.5 anterior), o com s'està gestionant la seva reclamació, vostè podrà presentar la reclamació directament davant l'autoritat supervisora i el responsable de Protecció de Dades de PFS.
- 19.9. La nostra Política de Privacitat proporciona totes les dades sobre els seus drets com a interessat i les nostres obligacions com a controlador de dades. Li preguem que llegeixi aquest document atentament i s'asseguri que entén els seus drets.
- 19.10. BNC10 pot emmagatzemar alguna dada, si us plau, consulteu la nostra política de privacitat <https://bnc10.com/politica-de-privacidad>.

20. Modificació dels Termes i Condicions

Podrem proposar actualitzar o modificar aquests termes i condicions (incloent l'Esquema de Càrrecs i Límits) de manera individualitzada i en paper o un altre suport durador, amb una antelació no inferior a dos mesos respecte de la data en què entri en vigor la modificació proposada. S'haurà de notificar qualsevol canvi a través de la nostra pàgina web, correu electrònic o per SMS amb almenys 2 mesos d'anticipació. La continuïtat d'ús dels serveis de pagament després d'aquest termini de 2 mesos es considerarà com una acceptació dels mateixos i quedarà subjecte a aquests termes i condicions modificats i actualitzats. Si no desitjés continuar vinculat a aquests termes i condicions, haurà d'interrompre l'ús dels serveis de pagament i resoldre aquest Acord de conformitat amb la Clàusula 12 abans que aquests canvis entrin en vigor.

21. Disposicions diverses

- 21.1. Podrem cedir o traspassar els nostres drets, interessos o obligacions sota aquest Acord a qualsevol tercer (incloent a través de fusió, consolidació o adquisició de la totalitat o de part substancial del negoci o dels actius relacionats amb l'Acord) mitjançant notificació prèvia de 2 mesos. Aquest fet no afecta els drets o obligacions que tingui sota aquest Acord.
- 21.2. Res del que aquí recollit té la intenció de beneficiar a cap tercer que no sigui part del mateix i cap tercer tindrà cap dret a executar els termes d'aquest Acord però aquesta clàusula no afecta el dret o recurs d'un tercer que pugui existir o estar a la seva disposició a més d'aquesta Llei.
- 21.3. Qualsevol exempció de responsabilitat o concessió que li permetem no afectarà ni als nostres drets ni a les seves obligacions sota aquest Acord.
- 21.4. Aquest Acord i els documents a què es fa referència en el mateix, constitueixen l'acord i conformitat total de les parts i substitueixen qualsevol acord previ entre les parts respecte a l'objecte del mateix.
- 21.5. Tots els drets reservats. D'acord amb els articles de la Llei de Propietat Intel·lectual, la reproducció i distribució, comunicació pública, incloent la posada a disposició dels continguts de l'App, per a fins comercials, està expressament prohibida.
- 21.6. Qualsevol forma d'explotació, incloent la reproducció, distribució o transferència a tercers, la comunicació pública o transformació, a través de qualsevol mitjà, dels treballs, creacions i signes distintius, sense el consentiment i autorització dels seus respectius propietaris està prohibida. L'incompliment d'aquesta prohibició pot suposar una infracció punible en el nostre ordenament jurídic.

22. Protecció de Fons

Tots els fons corresponents al seu saldo disponible estan separats dels nostres fons i es conserven en el Compte de Fons de Clients d'acord amb els requisits legals de salvaguarda de la Normativa de diner electrònic de 2011. En cas d'insolvència per part nostra, aquests fons estarien protegits de qualsevol reclamació per part dels nostres creditors.

23. Llei i jurisdicció

23.1. Els Serveis de Pagaments, Targetes i Comptes són serveis de pagament i no dipòsits, crèdits ni productes bancaris i per tant no estan subjectes al Pla d'Indemnització dels Serveis Financers.

23.2. Aquest Acord està subjecte i serà interpretat d'acord amb les lleis d'Espanya i qualsevol conflicte o reclamació en relació amb el mateix estarà subjecte a la jurisdicció no exclusiva dels tribunals de la ciutat de Barcelona. En aquells casos en què els usuaris de serveis de pagament ostentin la condició de consumidor d'acord amb el Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, les parts poden acudir, quan així ho acordin, a l'arbitratge de consum que preveu el Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, o bé acudir al sistema europeu de resolució de conflictes en línia

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

Esquema de Càrrecs i Límits

LÍMITS DE DESPESA PER TARGETA	QUANTITAT
Quantitat màxima a retirar en caixers al dia	250.00 €
Quantitat màxima a retirar en caixers al mes.	500.00 €
Màxim nombre de retirades en caixers al dia.	3
Màxima quantitat de despesa al dia.	4.000,00 €
Màxima quantitat de despesa al mes.	4.000,00 €
Màxima quantitat de despesa a l'any.	36.000,00 €
Nombre màxim de transaccions al dia.	20
LÍMITS DE RECÀRREGA	QUANTITAT

Càrrega mínima inicial	0 €
Càrrega màxima inicial	5.000,00 €
Quantitat mínima de recàrrega	0 €
Màxima quantitat de càrrega individual al dia	5.000,00 €
Màxima quantitat disponible al dia	5.000,00 €
Màxim nombre de càrregues al dia	20
Màxima quantitat de recàrregues al dia	5.000,00 €
Màxima quantitat de recàrregues acumulades a l'any	60.000,00 €
Saldo màxim de la tarjeta	25.000,00 €
Càrregues de tarjeta a tarjeta per dia	20

TARIFES I COMISSIONS	
Costos de compte i activació de tarjeta	
Aplicació mòbil	Gratis
Compte bnc10	Gratis
Emissió de la tarjeta virtual bnc10	Gratis
Emissió de la tarjeta física bnc10	Gratis
Enviament de la tarjeta física de bnc10	4,9€
Càrrec per activació de la tarjeta	Gratis
Quota d'inactivitat	Gratis
Càrrec mensual de servei per tarjeta activa	Gratis
Operacions de càrrega	
Transferències bancària	Gratis

Domiciliació bancària	Gratis
Càrrega SEPA	Gratis
Efectiu	
Retirades en caixers automàtics en el país d'origen	3 retirades gratis per més natural. El cost repercutit per cada retirada adicional no será superior al cost incorregut per bnc10. (com a mínim de 0,50€)
Retirades en caixers automàtics dins de la SEPA (inclòs el país d'origen)	3 retirades gratis per mes natural. El cost repercutit per cada retirada adicional no será superior al cost incorregut per bnc10. (com a mínim de 1,10€ + 0,15%)
Caixers automàtics Internacional	3 retirades gratis per mes natural. El cost repercutit per cada retirada adicional no será superior al cost incorregut per bnc10. (com a mínim de 1,50€ + 0,80%)
Transferències	
Transferències instantànies locals	Gratis
Transferències fora de la zona SEPA	No disponible per ara
Càrrec per rebuig de despeses	
Tarifa de rebuig	Gratis
Costos per tipus de canvi	
Comissió de tipus de canvi (FX)	Gratis
Tràmits administratius	
Consulta de saldo en caixers automàtics	No disponible
Consulta o canvi de PIN en caixers automàtics	No disponible