

Wirecard Card Solutions Ltd.  
3rd Floor Grainger Chambers,  
3-5 Hood Street,  
Newcastle upon Tyne, NE1 6JQ,  
Reino Unido

## Condiciones Generales de Uso del Servicio Orange Cash

### Preámbulo

Wirecard ofrece a los clientes de Orange, abonados a un producto de telefonía móvil de Orange y que se ajusten a la definición de Usuario, un servicio que consiste en una cuenta de efectivo electrónica (prepago y recarga) basada en tecnología NFC que permite al Usuario efectuar transacciones de pago en establecimientos de la red de comercios Visa y (con sujeción al cumplimiento de determinados requisitos) enviar dinero a Usuarios "Mis límites" ("**Servicio Orange Cash**").

El Servicio Orange Cash es un medio de pago – de prepago y recargable - ofrecido y gestionado por Wirecard a través de la red Visa. El Servicio Orange Cash únicamente estará disponible en el área de cobertura de telefonía móvil de Orange en España.

Las Condiciones Generales de Uso del Servicio Orange Cash expuestas a continuación suponen la asunción de una serie de obligaciones por parte de los Usuarios del Servicio Orange Cash frente a Wirecard (las "**Condiciones Generales**"). Wirecard será el único responsable del Servicio y, en consecuencia, es el único responsable de cualquier problema o controversia que pueda derivarse de la prestación de Servicio Orange Cash.

El acceso a y la utilización del Servicio Orange Cash objeto de las presentes Condiciones Generales implica la previa e incondicional aceptación por parte del Usuario de las Condiciones Generales de Uso de la Aplicación Orange Cash, y cualquier posterior modificación de las mismas, responsabilidad exclusiva de Orange, así como de las presentes Condiciones Generales, por las que responderá exclusivamente Wirecard.

### Artículo 1 – Definiciones

**Comercios:** significa los establecimientos minoristas miembros de la red Visa que dispongan de un terminal de pago electrónico para aceptar el pago de compras de bienes o servicios en el punto de venta o a través de una página web con el Servicio Orange Cash.

**Aplicación Orange Cash:** significa la aplicación para móvil gratuita instalada en el teléfono del Usuario que le permite darse de alta en el Servicio Orange Cash y acceder al mismo de acuerdo con estas Condiciones Generales, así como ser informado de cuestiones relativas al Servicio Orange Cash.

**Tarjeta SIM:** significa la tarjeta inteligente de microprocesador que permite la identificación del Usuario en las redes 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G (UMTS), HSDPA y redes 4G y 4G+ al mismo tiempo.

**Número de Identificación Personal (PIN):** significa el “dispositivo de seguridad personalizado” en forma de PIN que el Usuario debe introducir siempre que reciba una instrucción en dicho sentido.

**Cuenta Orange Cash:** significa la cuenta de prepago electrónica y recargable creada en la plataforma Wirecard, vinculada al Servicio Orange Cash.

**Orange:** significa el operador de telefonía móvil, Orange. Orange suministra la Aplicación Orange Cash y la tarjeta SIM compatible con el Servicio Orange Cash. A este respecto, Orange responderá por la Aplicación Orange Cash y la Tarjeta SIM.

**Transacción:** significa cualquier pago o envío de dinero realizado a través del Servicio Orange Cash.

**Usuario:** significa cualquier persona mayor de dieciocho años que resida en España y que disponga de una línea de teléfono móvil de Orange con una tarifa pospago o prepago de datos, un móvil compatible con NFC y una tarjeta SIM NFC, que haya contratado el Servicio Orange Cash facilitando específicamente a Wirecard sus datos personales (número de teléfono, apellidos, nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad, dirección postal y dirección de correo electrónico).

**Wirecard:** significa Wirecard Card Solutions Ltd., con domicilio social en 3<sup>rd</sup> Floor, Grainger Chambers, 3-5 Hood Street, Newcastle upon Tyne, NE1 6JQ, Reino Unido e inscrita en Inglaterra y Gales bajo el número 7875693. Wirecard es una entidad de dinero electrónico aprobada por la *Financial Conduct Authority* (Autoridad de Servicios Financieros) en el Reino Unido y registrada en el Registro de Entidades de Dinero Electrónico Extranjeras Comunitarias operantes en España sin establecimiento del Banco de España. Wirecard está autorizada para emitir y distribuir dinero electrónico en España, entre otros países. La autorización de Wirecard puede consultarse en la sede de la *Financial Conduct Authority*, en 25 The North Colonnade, Canary Wharf, Londres E14 5HS – Reino Unido (<http://www.fsa.gov.uk/register/home.do>). Wirecard es la única responsable de la prestación del Servicio Orange Cash y, a este respecto, responde de su gestión diaria.

## **Artículo 2 – Objetivo**

2.1 El Servicio Orange Cash es un servicio de dinero electrónico para utilización exclusiva del Usuario que permite realizar pagos en el punto de venta físico o a través de Internet y enviar dinero (con sujeción al cumplimiento de determinados requisitos, que se detallan a continuación) a otros Usuarios.

2.2 En el punto de venta físico, el Servicio Orange Cash permite efectuar pagos por bienes y servicios únicamente con la tecnología NFC en Comercios o máquinas automatizadas compatibles con esta tecnología. Las condiciones de aceptación del Servicio Orange Cash podrían variar en función del desarrollo de la tecnología y las normas aplicables.

2.3 El Servicio Orange Cash permite la realización de pagos en el extranjero en equipos electrónicos que exhiban el logotipo VISA. Esta posibilidad puede, no obstante, estar sujeta a limitaciones, o resultar imposible en determinados países o estar sujeta al cumplimiento de ciertas condiciones.

2.4 La Aplicación Orange Cash permite el envío de dinero entre Usuarios “Mis límites” desde sus respectivas Cuentas Orange Cash.

2.5 El Servicio Orange Cash únicamente podrá usarse con fines no comerciales. Queda prohibida toda utilización del servicio por el Usuario con fines distintos a los indicados anteriormente.

### **Artículo 3 – Condiciones previas a la utilización del Servicio Orange Cash**

3.1 El Servicio Orange Cash es prestado por Wirecard.

3.2 Para poder usar el Servicio Orange Cash, el Usuario ha de cumplir las presentes Condiciones Generales.

3.3 Será preciso adherirse a estas Condiciones Generales en su totalidad durante la utilización del Servicio Orange Cash a efectos de garantizar el correcto funcionamiento del mismo.

3.4 El Servicio Orange Cash únicamente podrá estar vinculado a un número de teléfono.

3.5 Para poder contratar el Servicio Orange Cash y activarlo, el Usuario tendrá que descargar en primer lugar la Aplicación Orange Cash desde la tienda de aplicaciones de su teléfono móvil.

### **Artículo 4 – Alta y activación del Servicio Orange Cash**

4.1 Para poder usar el Servicio Orange Cash, el Usuario tendrá que cumplir las siguientes condiciones:

- Ser una persona física;
- Tener como mínimo dieciocho años;
- Ser cliente de Orange;
- Vivir en España;
- Disponer de un teléfono móvil compatible con NFC;
- Tener una Tarjeta SIM compatible con NFC;
- Ser el titular o estar autorizado por el titular de una línea móvil Orange con tarifa postpago o prepago;
- No disponer de una Cuenta de Orange Cash;
- Ser titular de una tarjeta de crédito o débito Visa o Mastercard ( EXCLUIDAS tarjetas de prepago); y
- No estar incluido en ninguna lista negra internacional ni en una lista vinculada con el terrorismo.

Para poder darse de alta en el Servicio Orange Cash, será preciso cumplir todas las condiciones aquí expuestas.

4.2 El Usuario certifica que la información facilitada en su perfil en el momento de su registro en el Servicio Orange Cash es correcta y está actualizada, y que el uso por su parte del Servicio Orange Cash se ajustará a las presentes Condiciones Generales y a las leyes y reglamentos aplicables.

4.3 El alta en el Servicio Orange Cash se realiza directa y exclusivamente desde la Aplicación Orange Cash. La creación y activación de la Cuenta Orange Cash o la utilización del Servicio Orange Cash en cualquier momento, supone la aceptación expresa por parte del Usuario de estas Condiciones Generales, así como de las condiciones de la Aplicación Orange Cash.

4.4 El Usuario autoriza a Wirecard a contactar con él por SMS, correo electrónico y mediante avisos en la Aplicación Orange Cash para comunicarle la información que sea preciso en relación con la supervisión y la gestión del Servicio Orange Cash.

4.5 El Usuario del Servicio Orange Cash tendrá a su disposición dos opciones de utilización:

- OPCIÓN “Estándar”: el Usuario podrá usar el Servicio Orange Cash mediante la carga y/o recarga de un máximo de 2.500 € por año natural, en las condiciones y con los límites, importes máximos y comisiones especificados en el Anexo 1. La funcionalidad de envío de dinero no estará disponible para los Usuarios Estándar. Para contratar el Servicio Orange Cash, el Usuario tendrá que proporcionar, a través de la Aplicación, los datos personales siguientes en el momento del registro: apellidos y nombre, dirección, fecha de nacimiento, dirección de correo electrónico y nacionalidad.

- OPCIÓN “Mis límites”: el Usuario podrá usar el Servicio Orange Cash con la frecuencia que desee hasta un máximo de 20.000 € por año natural en las condiciones y con los límites, importes máximos y comisiones especificados en el Anexo 1 (con sujeción a cualesquiera otros límites que pudieran ser impuestos por razones de seguridad o gestión de riesgos). Para contratar esta opción, el Usuario tendrá que facilitar al registrarse los datos personales siguientes a través de la Aplicación o por correo electrónico: apellidos y nombre, dirección, fecha de nacimiento, dirección de correo electrónico y nacionalidad. El Usuario asimismo tendrá que enviar a Wirecard dos documentos que acrediten su identidad como, por ejemplo, copia por las dos caras de cualquier documento de identidad, actualmente en vigor, que incluya una fotografía, así como una prueba de su domicilio, tal y como una copia de una factura del gas, el agua o la electricidad emitida en los últimos tres (3) meses. Estos justificantes podrán ser enviados directamente a Wirecard a través de la Aplicación Orange Cash.

4.6 Los importes máximos de recarga indicados en el Anexo 1 se verán reducidos por cualquier recarga efectuada a través de los métodos indicados en los artículos 5.3 y 10.7 siguientes.

4.7 Wirecard se reserva el derecho a verificar la exactitud y autenticidad de todos los datos facilitados por el Usuario. Asimismo, se reserva el derecho a solicitar al Usuario en cualquier momento documentación adicional que acredite su nombre y domicilio.

4.8 Una vez registrado en el Servicio Orange Cash, el Usuario recibirá un correo electrónico de bienvenida que irá acompañado de las presentes Condiciones Generales, que también podrán obtenerse en cualquier momento a través del Departamento de Atención al Cliente de Wirecard - Orange Cash:

- Por teléfono en el número **900906030**, de lunes a sábados, de 8 a.m. a 10 p.m. (llamada sin coste).
- Por correo electrónico dirigido a: **[sopORTE.orangecash@orange.es](mailto:sopORTE.orangecash@orange.es)**
- Por carta dirigida a: *Orange Cash Customer Department*, Postfach 31 05 44 - 04163 Leipzig – Alemania.

4.9 Al finalizar el proceso de registro en el Servicio Orange Cash a través de su móvil, el Usuario tendrá que elegir un número PIN que servirá como dispositivo de seguridad personalizado. El Usuario tendrá que elegir un número distinto del código PIN de su teléfono móvil y que no resulte fácilmente identificable por un tercero, como, por ejemplo, una secuencia lógica o cuatro números idénticos. El Usuario tendrá que adoptar todas las medidas a su alcance para garantizar la seguridad del Servicio Orange Cash, así como de su número PIN. En consecuencia, tendrá que

mantener su número PIN en la más estricta confidencialidad y abstenerse de comunicarlo a terceros. En particular, no podrá grabarlo en la memoria de su teléfono móvil, ni en la memoria de la Tarjeta SIM, ni en cualquier otro soporte físico. Tendrá que asegurarse de teclearlo lejos de miradas indiscretas.

Ni Orange ni Wirecard solicitarán el número PIN por teléfono o por correo electrónico.

4.10 El Usuario tendrá que introducir el número PIN cada vez que se le pida en la Aplicación Orange Cash. El número máximo de intentos sucesivos de introducción del número PIN es de tres. Al tercer intento sin éxito, el Servicio de Orange Cash se bloqueará. El Usuario, en tal caso, tendrá que contactar con el Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash para desbloquear la función de pago del Servicio Orange Cash.

4.11 La activación del Servicio Orange Cash se basará en la información facilitada por el Usuario durante el registro en el Servicio de Orange Cash. A efectos de garantizar el funcionamiento sin problemas del Servicio Orange Cash, el Usuario tendrá que informar al Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash sobre cualquier variación en su número de teléfono móvil o a su dirección de correo electrónico o postal.

## **Artículo 5 – Recarga de la Cuenta Orange Cash**

5.1 El Usuario dispone de varios métodos de recarga de la Cuenta Orange Cash. El importe de las recargas es limitado y está sujeto a un límite máximo a lo largo del año natural. Dependiendo del método de recarga elegido, podrían cobrarse determinadas comisiones. En el Anexo 1 se incluye un desglose de los límites, los importes máximos y las comisiones aplicables.

5.2 La primera carga de la Tarjeta Orange Cash ha de realizarse a través de la Aplicación Orange Cash con una tarjeta bancaria española en la que figure el logo de VISA o MASTERCARD.

5.3 En posteriores recargas, el Usuario podrá elegir entre cualquiera de los siguientes métodos:

- Mediante tarjeta bancaria española, que contenga el logo de VISA o MASTERCARD, desde la Aplicación Orange Cash;
- Mediante transferencia desde una cuenta bancaria abierta en España;
- Mediante devolución de importes (“*cash back*”) o “Cupones” (según se describe en el artículo 5.7), cuando corresponda;
- Mediante transferencia desde la Cuenta Orange Cash de otro Usuario “Mis límites” (esta opción está reservada a los Usuarios “Mis límites”);
- Por un tercero a través de la página dedicada a este método de recarga accesible desde el sitio web <https://recibir-dinero.orangecash.wirecard.com/>

5.4 Wirecard, en el futuro, podría ofrecer al Usuario otros métodos de recarga. Estos métodos se presentarán y explicarán a través de los canales de comunicación habituales.

5.5 Los importes cargados por el Usuario estarán disponibles en su Cuenta Orange Cash tan pronto como Wirecard los reciba, con sujeción a determinadas demoras que podrían variar en función del método de carga elegido.

5.6 El saldo de la Cuenta Orange Cash no podrá exceder el límite indicado en el Anexo 1 y que, a modo de recordatorio, varía en función de si el Usuario ha elegido

la opción “Estándar” o “Mis límites”. Si durante una recarga por medio de transferencia bancaria, el Usuario superase el límite, Wirecard procederá a la devolución del importe íntegro de dicha recarga y, en su caso, facturará al Usuario los costes de devolución indicados en el Anexo 1.

5.7 Por lo que respecta a las promociones de ventas y marketing con socios de Orange Cash, podrá realizarse un abono automático en la Cuenta Orange Cash del Usuario dependiendo de los criterios definidos por dichos socios (*devolución en efectivo*) o por medio de vales gratuitos de un único uso emitidos y distribuidos por Wirecard (Cupones).

5.8 Wirecard se reserva el derecho a denegar una recarga o a desactivar cualquier método de recarga sin previo aviso a efectos de prevención de fraudes.

## **Artículo 6 – Uso del Servicio Orange Cash**

### ***Compras de bienes o servicios***

6.1 El Servicio Orange Cash permite pagar dos tipos de compras: 1) compras de bienes y servicios locales en el punto de venta físico de los Comercios; y 2) compras de bienes y servicios en las páginas web de los Comercios.

6.2 Las Transacciones de pago podrán realizarse dentro de los límites establecidos y notificados en el marco de estas Condiciones Generales.

6.3 Los pagos efectuados por medio del Servicio Orange Cash se realizarán de acuerdo con las condiciones y procedimientos en vigor asumidos por los Comercios.

6.4 El Servicio Orange Cash permite realizar compras en los Comercios por un importe menor o igual a 20 euros sin introducir el número PIN. Para compras por importe superior a 20 euros, el Usuario tendrá que introducir su número PIN.

6.5 El Usuario, no obstante, será libre de introducir su número PIN independientemente del importe de la compra.

6.6 El importe de las Transacciones del Usuario se irá descontando del saldo de su Cuenta Orange Cash en tiempo real, a menos que el Comercio remoto no solicite autorización inmediatamente.

6.7 Por lo que respecta a las Transacciones efectuadas en el punto de venta de los Comercios, se acuerda que el Usuario prestará su consentimiento a la realización de un pago tras conocer su importe cuando éste aparezca indicado y mediante el mantenimiento del dispositivo de pago delante del terminal electrónico o la introducción del número PIN cuando se solicite. A partir de dicho momento, el pago será definitivo y se considerará autorizado.

6.8 En el caso de Transacciones a través de internet, se acuerda que el Usuario prestará su consentimiento a la realización del pago cuando facilite la información solicitada, así como la información que aparece en la tarjeta de pago virtual que se incorpora en la Aplicación de Orange Cash.

6.9 El Usuario no podrá anular, retirar o cancelar la autorización de una Transacción una vez aceptada por Wirecard.

6.10 Una solicitud de Transacción se entenderá recibida cuando Wirecard reciba la orden de pago del Comercio.

6.11 En cada Transacción los Comercios se protegen mediante la solicitud automática de autorización a Wirecard. Si los Comercios no pudieran realizar la solicitud (por ejemplo, si su equipo no está conectado) no podrán aceptar el cobro del pago vía Orange Cash.

### ***Envío de dinero (con sujeción al cumplimiento de determinados requisitos)***

6.12 Las Transacciones consistentes en envío de dinero podrán realizarse dentro de los límites establecidos y notificados en estas Condiciones Generales.

6.13 El Servicio Orange Cash permitirá a aquellos Usuarios que elijan la Opción “Mis límites” enviar dinero a otros Usuarios “Mis límites” siguiendo las instrucciones indicadas en la Aplicación Orange Cash.

6.14 El envío requiere el número de teléfono del destinatario (únicamente Usuarios “Mis límites” de Orange Cash). En caso de intentar enviar dinero a un destinatario que no sea un Usuario “Mis límites”, éste únicamente recibirá un SMS informativo y en la Cuenta Orange Cash del emisor no se efectuará cargo alguno.

6.15 Cuando un Usuario “Mis límites” envíe dinero a otro, la cantidad objeto de transferencia al destinatario y la comisión aplicable se descontarán inmediatamente de la Cuenta Orange Cash del Usuario emisor, y la cantidad transferida se abonará en la Cuenta Orange Cash del destinatario al cierre del día hábil, una vez recibida por Wirecard la orden de pago.

6.16 Todas las Transacciones de envío de dinero requerirán el uso del código PIN. Se acuerda que el Usuario “Mis límites” prestará su consentimiento al envío de dinero tras conocer el importe cuando así aparezca indicado e introduzca su número PIN cuando se le solicite. A partir de dicho momento, el pago será definitivo y se considerará autorizado.

### ***Normas comunes a todos los tipos de Transacciones***

6.17 El Servicio Orange Cash requiere el adeudo en el saldo disponible en la Cuenta Orange Cash del Usuario del importe total de cada Transacción, así como de cualesquiera cargos e impuestos pertinentes, en su caso. El importe total de las transacciones de débito tendrá que ser en cualquier caso menor que o igual que el saldo disponible en la Cuenta Orange Cash.

6.18 En todo caso, el Usuario será responsable de garantizar que la cuantía del gasto o el envío de dinero no sea superior al saldo de la Cuenta Orange Cash, y deberá supervisar diligentemente las variaciones de saldo. A pesar de la supervisión de Wirecard, cabe la posibilidad de que se lleven a cabo algunas Transacciones después de haberse superado el saldo disponible en la Cuenta Orange Cash. En tal caso, el Usuario se compromete a devolver a Wirecard el importe en el que se haya excedido el saldo disponible en la Cuenta Orange Cash tan pronto como le sea comunicada dicha circunstancia. En tal caso, podrían aplicarse determinadas comisiones según lo indicado en el Anexo 1.

6.19 El Usuario podrá comprobar el saldo disponible en su Cuenta Orange Cash en cualquier momento desde la Aplicación Orange Cash.

6.20 El Usuario se compromete a pagar los importes adeudados a Wirecard en virtud de las presentes Condiciones Generales, y autoriza a Wirecard a efectuar automáticamente en su Cuenta Orange Cash el cargo pertinente en concepto de cobro de dichas cantidades adeudadas. En el supuesto de que en la Cuenta Orange Cash no existan fondos suficientes para cubrir el importe íntegro adeudado, el Usuario autoriza expresamente a Wirecard a satisfacer dicho importe mediante la deducción de cualquier recarga efectuada con posterioridad en la Cuenta Orange Cash o mediante cualquier otro medio de cobro al alcance de Wirecard, incluidos los previstos legalmente. Los costes de cualquier acción de seguimiento y cobro serán responsabilidad del Usuario.

6.21 Antes de llevar a cabo una nueva Transacción con el Servicio Orange Cash, el Usuario se encargará de asegurarse de que dispone de fondos suficientes en la

Cuenta Orange Cash para poder hacer frente al importe de la Transacción en cuestión y de cualesquiera otros cargos aplicables.

### **Artículo 7 – Comisiones vinculadas con el uso del Servicio Orange Cash y límite de uso**

7.1 El Servicio Orange Cash, dependiendo de sus condiciones de uso, podría estar sujeto al cobro de determinadas comisiones y a límites o importes máximos. Dicha información y las condiciones referentes a las tarifas aparecen reflejadas en el Anexo 1.

7.2 Las Comisiones, límites e importes máximos podrán ser modificados en cualquier momento mediante la publicación de una nueva versión del Anexo 1 en la página web del Servicio Orange Cash y su comunicación al Usuario (por correo electrónico, SMS, notificación en la Aplicación Orange Cash o cualquier otro soporte duradero) con al menos dos (2) meses antes de su entrada en vigor.

7.3 La actual versión del anexo sobre tarifas podrá consultarse desde la Aplicación Orange Cash. Asimismo, el Usuario podrá solicitar una copia gratuita del mismo al Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash.

7.4 Las Transacciones efectuadas en monedas distintas del euro se efectuarán a través de la red VISA e inmediatamente se cargarán en la Cuenta Orange Cash.

7.5. El tipo de cambio aplicado será el vigente en la fecha de la tramitación de la operación de pago por la red VISA y no la fecha de la Transacción. La conversión a euros será efectuada por el centro de tramitación de VISA el día en que se procese la Transacción. El extracto de la cuenta del Usuario incluirá los datos siguientes: importe de la Transacción en la moneda original, importe de la Transacción convertido a euros, tipo de cambio aplicado, e importe de las comisiones. Las comisiones son las indicadas en el Anexo 1.

7.6 Cualquier modificación de las condiciones de las tarifas surtirá efecto automáticamente transcurridos dos (2) meses desde la recepción de su notificación por todos los Usuarios. Durante este período de notificación de dos (2) meses, el Usuario podrá oponerse a la modificación mediante notificación expresa a tal efecto al Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash. En tal caso, el Servicio Orange Cash del Usuario terminará automáticamente y el Usuario podrá solicitar la devolución del remanente de su Cuenta Orange Cash en las condiciones previstas en el artículo 13 de estas Condiciones Generales, sin aplicarse comisión alguna por devolución. En defecto de notificación por el Usuario al Departamento de Atención al Usuario de Orange Cash de su oposición a la modificación en el mencionado plazo de dos (2) meses, se considerará aceptado por parte del Usuario el nuevo anexo de tarifas.

### **Artículo 8 – Vencimiento - Duración**

8.1 El Servicio Orange Cash estará en vigor durante doce (12) meses a partir de la fecha de su activación. Una vez vencido dicho plazo, el Usuario ya no podrá usar el Servicio Orange Cash como dispositivo de pago.

8.2 Si durante el periodo de tres (3) meses previos a la fecha de vencimiento del Servicio Orange Cash, el Usuario no notificase su voluntad de no prorrogar su uso mediante carta certificada, llamada a atención al cliente del Servicio Orange Cash o cualquier otro medio predispuesto por Orange, el Servicio Orange Cash se restablecerá y quedará prorrogado durante un período adicional de doce (12) meses. Si el Usuario no deseara prorrogar el Servicio Orange Cash, podrá solicitar la



devolución del remanente de la Cuenta Orange Cash (tras la deducción de las comisiones de devolución definidas en el Anexo 1 y los importes y comisiones de uso pertinentes aplicables a Transacciones autorizadas o en proceso de autorización) en las condiciones definidas en el artículo 13 de estas Condiciones Generales.

## **Artículo 9 – Supervisión**

9.1 Al aceptar estas Condiciones Generales, el Usuario autoriza expresamente a Wirecard a, si fuera preciso, dirigirse a Orange para obtener pruebas oficiales sobre su identidad, en relación con la normativa específicamente aplicable sobre la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

9.2 Al aceptar estas Condiciones Generales, el Usuario autoriza expresamente a Orange a, si fuera preciso, facilitar los datos requeridos por Wirecard en relación con la normativa específicamente aplicable a la prevención del blanqueo de dinero y financiación del terrorismo.

9.3 Wirecard, asimismo, podrá dirigirse al Usuario directamente, si fuera preciso, y, en particular, en relación con la normativa de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, estando obligado este último a facilitarle el documento acreditativo de su identidad cuando así se le solicite o cualquier otro dato exigido por la normativa de aplicación.

9.4 En todo caso, durante la utilización del Servicio Orange Cash, podrá solicitarse al Usuario la aportación de documentos oficiales acreditativos de su identidad u otros datos requeridos por Wirecard. Wirecard está autorizada, en su caso, a suspender automáticamente la ejecución de estas Condiciones Generales sin que dicha decisión comporte el derecho por el Usuario a obtener compensación o beneficio alguno.

## **Artículo 10 – Extravío, sustracción, realización de Transacciones sin autorización o de forma incorrecta**

10.1 Tan pronto como el Usuario tenga noticia del extravío o sustracción de su teléfono móvil o de la Tarjeta SIM que permite el acceso al Servicio Orange Cash o del uso fraudulento o la apropiación indebida del Servicio Orange Cash, tendrá que informar sin dilación al Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash competente, a efectos de proceder al bloqueo del Servicio Orange Cash. El Usuario tendrá que indicar las razones de la solicitud del bloqueo.

10.2 Si la solicitud de bloqueo tuviera que realizarse durante las horas en que el Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash no está operativo, se realizará a través del número de emergencia de Wirecard, disponible durante las 24 horas, todos los días de la semana **900906030** (sin recargo alguno al llamar desde España).

10.3 Se facilitará al Usuario un número de registro de la solicitud de bloqueo. Wirecard efectuará un seguimiento del bloqueo durante doce (12) meses, sobre el que informará al Usuario si así lo solicita. Se adoptarán medidas inmediatas una vez recibida una solicitud de bloqueo.

10.4 En caso de sustracción del teléfono móvil o de la Tarjeta SIM que permite el acceso al Servicio Orange Cash o en caso de uso fraudulento o apropiación indebida del Servicio Orange Cash, Wirecard podrá solicitar el resguardo o una copia de la denuncia presentada por el Usuario.

10.5 La solicitud de bloqueo solicitada a Wirecard no afectará al funcionamiento del teléfono móvil. El Usuario tendrá que comunicar a Orange el extravío o sustracción de su teléfono móvil o la Tarjeta SIM que permite el acceso al Servicio Orange Cash en las condiciones acordadas con Orange.

10.6 Si el Usuario considera que se ha llevado a cabo una Transacción sin su autorización o que ésta ha sido realizada de forma incorrecta, tendrá que llamar inmediatamente al número de emergencia de Wirecard **900906030** operativo las 24 horas todos los días de la semana (sin recargo alguno por llamar desde España). Acto seguido, se le pedirá al Usuario que lo antes posible envíe una declaración completa en la que resuma los hechos comunicados al Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash. Wirecard, en su caso, podría solicitar la aportación de dicha información adicional.

10.7 Wirecard procederá a la devolución de cualquier Transacción realizada sin autorización o de forma incorrecta, a menos que tenga motivos válidos para sospechar que el incidente podría haber sido ocasionado por un incumplimiento de estas Condiciones Generales, por negligencia grave del Usuario o si tuviera indicios razonables para sospechar sobre la existencia de fraude. Wirecard retendrá ciento cincuenta euros (150 €) si la Transacción cuya devolución se solicita hubiera sido realizada, con anterioridad a la notificación al Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash, mediante la utilización del número PIN o cualquier otro dispositivo de seguridad (artículo 32 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago). Cualquier devolución realizada en las condiciones previstas en este artículo se tratará técnicamente como una recarga en el sentido previsto en el artículo 5 de estos Términos y Condiciones. Por consiguiente, los importes de recarga máximos indicados en el Anexo 1 serán objeto de la correspondiente reducción.

10.8 Si se considerase que una Transacción objeto de devolución integral o parcial hubiera sido en realidad autorizada por el Usuario o llevada a cabo por éste de forma fraudulenta o con negligencia grave, Wirecard tendrá derecho a cancelar la devolución efectuada y a exigir responsabilidades al Usuario para obtener la reparación de las pérdidas sufridas como resultado del uso fraudulento o no acorde con el Servicio Orange Cash. Wirecard, en su caso, podrá facturar al Usuario los gastos de investigación previstos en el Anexo 1, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.

10.9 El Usuario podrá obtener la devolución de una Transacción que no hubiera sido debidamente autorizada por éste de acuerdo con las condiciones previstas en estas Condiciones Generales, o cuando Wirecard sea la responsable de la ejecución incorrecta de la Transacción. La solicitud de reembolso estará supeditada en todo caso a la notificación sin demora por el Usuario de la ejecución no autorizada o incorrecta de la Transacción en un plazo máximo de trece (13) meses a partir de la fecha en la que se haya efectuado el adeudo de la Transacción objeto de controversia.

10.10 Wirecard procederá a efectuar la devolución que corresponda al Usuario lo antes posible y en todo caso en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de devolución o de cualquier otra información adicional solicitada al respecto para confirmar el derecho de devolución del Usuario.

## **Artículo 11 – Responsabilidad del Usuario**

11.1 El Usuario tendrá que hacer cuanto esté a su alcance para proteger su teléfono móvil, la Tarjeta SIM que permite el acceso al Servicio Orange Cash y mantener su número PIN en secreto. El Usuario tendrá la obligación de usar el Servicio Orange Cash para las finalidades especificadas en el artículo 2. El Usuario responderá,

según se indica en el artículo 11.2, por las consecuencias del uso del Servicio Orange Cash en tanto en cuanto no haya solicitado el bloqueo en los términos previstas en el artículo 10.

11.2 Las Transacciones llevadas a cabo sin autorización con anterioridad a la solicitud de bloqueo serán responsabilidad del Usuario hasta un importe máximo de ciento cincuenta euros (150 €) (artículo 32 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago). No obstante, no se incurrirá en responsabilidad alguna por Transacciones llevadas a cabo sin introducir el número PIN.

11.3 Las Transacciones de pago no autorizadas posteriores al extravío o sustracción del teléfono móvil o la Tarjeta SIM que permite el acceso al Servicio Orange Cash efectuadas tras la solicitud de bloqueo serán responsabilidad de Wirecard, con la excepción de aquellas transacciones que hayan sido realizadas por el Usuario.

11.4 El Usuario responderá por todas las Transacciones no autorizadas, sin limitación cuantitativa alguna, en caso de negligencia grave con respecto al cumplimiento de las obligaciones definidas en estas Condiciones Generales y de actuaciones fraudulentas por su parte.

## **Artículo 12 – Responsabilidad de Wirecard**

Wirecard no será responsable por pérdidas o daños que deriven de:

- circunstancias externas imprevistas ajenas a su control;
- el rechazo del Servicio Orange Cash por un Comercio;
- el cumplimiento por Wirecard de las disposiciones legales y reglamentarias que le resultan de aplicación; y
- la pérdida o alteración de datos, a menos que traiga causa de un incumplimiento intencionado de Wirecard.

Asimismo, no podrá considerarse responsable a Wirecard por:

- pérdidas de explotación o lucro cesante o pérdida de oportunidades o ahorros previstos por el Usuario; y
- cualesquiera daños indirectos sufridos por el Usuario.

## **Artículo 13 – Devolución de fondos de la Cuenta Orange Cash**

13.1 El Usuario del Servicio Orange Cash tendrá derecho a la devolución de los fondos existentes en su Cuenta Orange Cash, por su valor nominal, en cualquier momento, bien por su totalidad o en parte. Para obtener la devolución deseada, el Usuario tendrá que contactar con el Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash.

13.2 Para poder tramitar la solicitud de devolución y cumplir las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, el Departamento de Atención al Usuario de Orange Cash solicitará al Usuario la aportación de cualquier documento e información que permita verificar su identidad.

13.3 Tramitar la solicitud de devolución por parte del Usuario podría, en su caso, resultar de aplicación la comisión prevista en el Anexo 1 y, en particular, si:

- el Usuario cancela el Servicio Orange Cash antes de que hayan transcurrido doce (12) meses; o

- el Usuario solicita la devolución de fondos más de un (1) año después de haber cancelado el Servicio Orange Cash o tras el vencimiento del Servicio Orange Cash.

13.4 El Usuario podrá solicitar la devolución de los fondos existentes en su Cuenta de Orange Cash durante un período máximo de treinta (30) años a partir del vencimiento o la cancelación del Servicio Orange Cash.

13.5 La devolución se efectuará, a elección del Usuario, mediante transferencia a una cuenta bancaria de su titularidad o en efectivo. En caso de devolución en efectivo, Wirecard podrá recurrir a un servicio para la transferencia de fondos que permita su retirada en efectivo y, en tal caso, podría solicitar al Usuario el envío de una prueba que acredite su domicilio.

13.6 En caso de solicitud de devolución mediante transferencia bancaria, la devolución se efectuará en un plazo de cuatro (4) días hábiles, con efectos a partir de la recepción por Wirecard de la solicitud cumplimentada y los documentos justificantes. Si el Usuario solicitara la devolución en una cuenta no utilizada para efectuar cargos, Wirecard solicitará por adelantado todos los documentos justificantes definidos en el artículo 13.2. En caso de solicitud de devolución en efectivo, la devolución se efectuará en un plazo de diez (10) días hábiles a contar a partir de la recepción por Wirecard de la solicitud cumplimentada y los documentos justificantes definidos en el artículo 13.2. Todas las devoluciones, con independencia de la forma de pago, se efectuarán en España.

13.7 La devolución de todos los fondos de la Cuenta Orange Cash al Usuario dará lugar a la cancelación automática del Servicio Orange Cash.

#### **Artículo 14 – Bloqueo del Servicio Orange Cash y denegación de Transacción**

14.1 Wirecard podrá bloquear, restringir o cancelar el Servicio de Orange Cash del Usuario en cualquier momento por cualquiera de las siguientes causas:

- si hay indicios de que el Servicio Orange Cash del Usuario se ha usado sin autorización o de forma fraudulenta;
- para proteger la seguridad de la Cuenta Orange Cash;
- por imperativo legal;
- en caso de sustracción o extravío del teléfono móvil del Usuario o si Orange suspendiera la línea con la que está asociado, siempre que Wirecard tenga conocimiento de ello; o
- en caso de impago por el Usuario de las cantidades adeudadas en relación con el uso del Servicio Orange Cash.

14.2 Wirecard llevará a cabo las medidas necesarias para informar al Usuario en caso de bloqueo, restricción o cancelación del Servicio Orange Cash, a menos que el hecho de informarle ponga en peligro medidas de seguridad justificadas o resultara ilegal.

14.3 Wirecard desbloqueará el Servicio Orange Cash tan pronto como sea posible cuando las razones que hubieran dado lugar a su interrupción hubieran dejado de ser válidas.

14.4 Wirecard podrá denegar una Transacción llevada a cabo con el Servicio Orange Cash en los siguientes casos:

- si el Usuario no dispone de fondos suficientes en la Cuenta Orange Cash para cubrir el importe de la misma y/o todas las comisiones aplicables;

- si el Usuario actúa contraviniendo las presentes Condiciones Generales;
- si el Usuario declara el extravío o la sustracción de su móvil;
- si Wirecard considera que la Transacción es sospechosa o ilegal;
- si la Transacción hiciera que el Usuario excediese sus límites y Wirecard no hubiera podido verificar su identidad;
- si Wirecard se viera obligada a denegar la transacción por imperativo legal, por un tribunal u otra entidad;
- por errores, averías (técnicas o de otra naturaleza) o denegaciones de Comercios, entidades de tramitación de pago, redes bancarias o sistemas de pago; o
- si la Transacción estuviera relacionada con juegos de azar no aprobados por los Comercios.

14.5 Si Wirecard tuviera que denegar una Transacción, deberá informarse de dicha circunstancia así como de las causas de la denegación al Usuario tan pronto como sea posible y, en todo caso, en el plazo de un (1) día hábil, a menos que el hecho de informarle ponga en peligro medidas de seguridad justificadas o sea ilegal. Wirecard indicará asimismo las condiciones en las que el Usuario podría impugnar la denegación de la Transacción.

14.6 En caso de denegación, el Usuario también podrá contactar con el Departamento de Atención al Cliente Orange Cash para obtener la información que estime necesaria.

14.7 En caso de denegación de una Transacción por parte de Wirecard, las Condiciones Generales seguirán resultando aplicables, y Wirecard seguirá prestando el Servicio Orange Cash al Usuario.

14.8 No podrán exigirse responsabilidades a Wirecard por daños sufridos por el Usuario y resultantes:

- del bloqueo, restricción o cancelación del Servicio Orange Cash en las condiciones previstas en el artículo 14.2 anterior;
- de la denegación de una Transacción por Wirecard en las condiciones previstas en el artículo 14.4 anterior;
- de circunstancias externas imprevisibles ajenas a su control como, por ejemplo, fallos de funcionamiento del dispositivo, huelgas o cualquier otro evento fuera del control de Wirecard, y que no se habrían podido evitar a pesar de los esfuerzos realizados;
- del cumplimiento por Wirecard de la normativa de aplicación; o
- de cualquier problema derivado del uso de la Aplicación Orange Cash con un determinado Comercio o al efectuar el pago a través de internet.

## **Artículo 15 – Cancelación, resolución y suspensión del Servicio Orange Cash**

15.1 El Usuario del Servicio Orange Cash gozará de un derecho de desistimiento, sin penalización y sin necesidad de explicación alguna, por un período máximo de catorce (14) días naturales a partir de la fecha de activación del Servicio Orange Cash. Se procederá a la devolución del saldo de su Cuenta Orange Cash, deducidas las bonificaciones, descuentos e importes adicionales obtenidos con respecto a la activación y el uso del Servicio Orange Cash, sin tener que pagar las comisiones por devolución indicadas en el Anexo 1. Si el Usuario hubiera usado el Servicio de

Orange Cash en dicho intervalo, los fondos y cargos asociados con las Transacciones llevadas a cabo se deducirán del saldo de su cuenta.

15.2 Para hacer ejercicio de su derecho de desistimiento, el Usuario tendrá que contactar con el Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash, que le explicará cómo proceder y pondrá a su disposición los medios necesarios para ejercitar el derecho de desistimiento.

15.3 El Usuario tendrá la opción de cancelar el Servicio de Orange Cash en cualquier momento sin previo aviso a través del Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash. En tal caso, se procederá a la devolución de los fondos existentes en la Cuenta de Orange Cash del Usuario una vez efectuadas las verificaciones de identidad obligatorias con respecto a la devolución de fondos (tras la deducción de todas las comisiones de devolución establecidas en el Anexo 1) y con sujeción a las condiciones detalladas en el artículo 13.

15.4 Wirecard podrá cancelar de forma automática e inmediata el Servicio Orange Cash en los siguientes casos:

- incumplimiento por el Usuario de estas Condiciones Generales;
- impago por el Usuario de cualquiera de las Transacciones llevadas a cabo y de las comisiones vinculadas con el uso del Servicio Orange Cash después de que el restablecimiento no resulte satisfactorio; o
- pérdida por Wirecard de la autorización para prestar el Servicio Orange Cash;
- en caso de que el Usuario no utilice la Cuenta Orange Cash durante doce (12) meses consecutivos;
- fallecimiento del Usuario;
- amenazas o prácticas abusivas que afecten a personal de Wirecard o cualquier otra persona que actúe en nombre de Wirecard; o
- utilización por el Usuario de la Cuenta Orange Cash con fines fraudulentos o ilegales.

15.5 En caso de cancelación del Servicio Orange Cash, el Usuario será informado de dicha circunstancia lo antes posible, si Wirecard estuviera autorizada para hacerlo, a menos que el hecho de realizar la notificación en cuestión pueda poner en peligro medidas de seguridad justificadas o sea ilegal. El Usuario (o sus sucesores) tendrá que informar a Wirecard en un plazo de tres (3) meses de cuál es su intención con respecto a los fondos depositados en la Cuenta Orange Cash. Los fondos podrán ser devueltos al Usuario de acuerdo con lo estipulado en el artículo 13 de estas Condiciones Generales. No serán objeto de devolución los fondos usados durante las Transacciones autorizadas y todas las comisiones adeudadas con respecto al uso de la Cuenta Orange Cash con anterioridad a la terminación del Servicio Orange Cash.

15.6 En caso de cancelación o terminación del Servicio Orange Cash del Usuario, Wirecard lo bloqueará inmediatamente, de forma que el Servicio Orange Cash ya no podrá usarse.

15.7 El Usuario podrá solicitar la devolución de los fondos no utilizados, tras la deducción de las comisiones por devolución (indicadas en el Anexo 1) aplicables, en los términos estipuladas en el artículo 13 anterior. En caso de utilización de la totalidad o parte del saldo existente en la Cuenta Orange Cash con respecto a Transacciones autorizadas o Transacciones en proceso de autorización, hayan generado, o no, la aplicación de comisiones por uso, el Usuario no podrá reclamar la devolución del importe que corresponda.

## **Artículo 16 – Modificación de las Condiciones Generales de Uso del Servicio Orange Cash y de servicios**

16.1 Wirecard podrá modificar las presentes Condiciones Generales en cualquier momento mediante la publicación de una nueva versión de las mismas en la Aplicación Orange Cash, e informando al Usuario sobre dicha circunstancia (por correo electrónico, SMS, notificación en la Aplicación Orange Cash o por cualquier otro medio) al menos dos (2) meses antes de su entrada en vigor.

16.2 La actual versión de las Condiciones Generales puede consultarse desde la Aplicación Orange. Asimismo, el Usuario podrá solicitar una copia gratuita de las Condiciones Generales contactando con el Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash.

16.3 Estas Condiciones Generales podrán ser objeto de modificación en la medida que las modificaciones se refieran a:

- la mejora, adición, sustitución o eliminación de cualquier característica del Servicio Orange Cash definida en estas Condiciones Generales;
- funciones o sistemas operativos del producto;
- tecnologías;
- el sistema financiero o bancario; o
- disposiciones legales o reglamentarias aplicables.

16.4 La modificación y las nuevas Condiciones Generales surtirán efectos automáticamente dos (2) meses después de la recepción por todos los Usuarios de la notificación de la modificación. Durante el citado período de notificación de dos (2) meses, el Usuario podrá oponerse a la modificación informando al Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash. El Servicio Orange Cash terminará inmediatamente y el Usuario podrá solicitar la devolución del saldo aún existente en su Cuenta Orange Cash en las condiciones previstas en el artículo 13 de estas Condiciones Generales, sin cobrarsele comisión alguna por la devolución. En defecto de notificación por parte del Usuario al Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash de su oposición a la modificación en el plazo establecido de dos (2) meses, se entenderá que el Usuario ha aceptado las nuevas Condiciones Generales.

## **Artículo 17 – Protección de datos y Código de Confidencialidad**

17.1 Wirecard se compromete a tratar los datos de carácter personal de los Usuarios recabados al inscribirse en el Servicio Orange Cash de acuerdo con lo estipulado en su Código de Confidencialidad, que puede consultarse al final de estas Condiciones y Términos.

17.2 Al ser Wirecard una sociedad que se rige por las leyes de Inglaterra, resultará de aplicación lo dispuesto en la *Data Protection Act* 1998, sin incluir las disposiciones de la Ley 78-17, de 6 de enero de 1978, sobre tratamiento de datos y libertad de información.

## **Artículo 18 – Reclamaciones**

18.1 En caso de reclamación, el Usuario podrá contactar con el Departamento de Atención al Cliente Wirecard - Orange Cash mediante el envío de un correo electrónico a [suporte.orangecash@orange.es](mailto:suporte.orangecash@orange.es). El Departamento de Atención al

Cliente Orange Cash tramitará las reclamaciones que reciba con diligencia e imparcialidad.

18.2 En caso de respuesta insatisfactoria, el Usuario podrá remitir su reclamación, en español, al Departamento de Mediación Financiera del Reino Unido a la siguiente dirección: *Financial Ombudsman* - South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, Londres E14 9SR, [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk). El procedimiento podrá consultarse en español en la página web <http://www.financial-ombudsman.org.uk/help/spanish/su-queja-y-el-ombudsman.htm>

18.3 En caso de controversia referente a cualquier Transacción llevada a cabo en el Servicio Orange Cash, el Usuario será responsable de su resolución con el Comercio con el que haya llevado a cabo la Transacción. Wirecard no responderá de la calidad, seguridad o cualquier otro aspecto de los bienes o servicios adquiridos por medio del Servicio Orange Cash.

## **Artículo 19 – Departamento de Atención al Cliente**

19.1 El Usuario podrá dirigirse al Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash si tiene cualquier pregunta o desea obtener información sobre el Servicio Orange Cash.

19.2 El Usuario podrá acceder al Departamento de Atención al Cliente de Orange Cash:

19.2.1 por teléfono, llamando al **900906030** (precio establecido por el operador de telefonía) de lunes a sábados, de 8 a.m. a 10 p.m.

19.2.2 Mediante el envío de un correo electrónico a [sosporte.orangecash@orange.es](mailto:sosporte.orangecash@orange.es)

19.2.3 Por carta a la dirección siguiente:

*Orange Cash Customer Department*

Postfach 31 05 44

04163 Leipzig

Alemania

## **Artículo 20 – Ley aplicable y fuero**

20.1 Las presentes Condiciones Generales se regirán por el derecho común español.

20.2 Las controversias que surjan entre las partes con respecto a la celebración, interpretación, cumplimiento y cancelación de estas Condiciones Generales serán puestas en conocimiento de los tribunales españoles competentes.



Anexo 1: Límites, importes máximos y comisiones aplicables

<b>Límites de uso de Orange Cash</b>		
	<b>Orange Cash</b>	<b>Orange Cash "Mis límites"</b>
Saldo máximo por tarjeta	1.000 €	5.000 €
Recarga máxima por año natural	2.500 €	20.000 €
Recarga mensual máxima por tarjeta	500 €	3.000 €
Recarga mensual máxima por Vale, Devolución en Efectivo y transferencia bancaria	500 €	3.000 €
Importe máximo por transacción en punto de venta	300 €	300 €
Importe máximo de transacción sin número PIN	20 €	20 €
Número máximo de transacciones de pequeña cuantía (<20 €) sin número PIN	5	5
Cuantía máxima de dinero que puede enviarse al día	-	500 €
Cuantía máxima de dinero que puede enviarse al año	-	6.000 €

<b>Límites de uso específicos de la función Recibir Dinero</b>		
	<b>Orange Cash</b>	<b>Orange Cash "Mis límites"</b>
Importe máximo por Transacción	60 €	250 €
Importe mensual máximo	60 €	250 €
Número de ordenantes distintos (en función de los números de tarjeta bancaria usados)	10	30

<b>Comisiones por uso de Orange Cash</b>	
Comisión por acceso al Servicio Orange Cash	GRATUITO
Comisión por activación del Servicio Orange Cash	GRATUITO
Comisión mensual por administración del servicio mientras esté activado	GRATUITO

Comisión anual por suscripción del Servicio Orange Cash	GRATUITO
Comisión por cierre de la Cuenta Orange Cash	GRATUITO
Comisión por transacción en euros en punto de venta	GRATUITO
Comisión por transacción en euros online	GRATUITO

Comisiones vinculadas a Transacciones realizadas en una moneda distinta del euro	3%
Comisiones por recarga de la Cuenta Orange Cash mediante transferencia bancaria	GRATUITO (sin incluir comisiones bancarias)
Comisión por recarga mediante tarjeta bancaria	GRATUITO
Comisión por recarga de la cuenta por un tercero	GRATUITO
Comisión por envío de dinero	GRATUITO
Opción Orange Cash "Mis límites"	GRATUITO
Comisión por gastos administrativos asociados con una solicitud de devolución con anterioridad a la fecha de vencimiento de Orange Cash	5 €
Comisión por gastos administrativos asociados con una solicitud de devolución una vez transcurridos más de un año y un día de la fecha de vencimiento de Orange Cash	10 €
Comisión por gastos administrativos en caso de superarse el saldo disponible	5 €
Coste de llamada al Departamento de Atención al Cliente	Precio de llamada local
Coste de llamada al Departamento de Soporte en caso de extravío o sustracción	Precio de llamada local

## Política de Privacidad y Código de Confidencialidad

La presente política de privacidad y código de confidencialidad ("**política**") describe el modo en que Wirecard Card Solutions Limited ("**Wirecard**") recopila, almacena y usa datos de carácter personal en relación con el Servicio Orange Cash.

Le pediremos permiso para compartir sus datos con nuestras entidades bancarias asociadas, a efectos de que puedan contactar con usted en relación con sus servicios de pago NFC. En caso de dar su conformidad, el uso de sus datos personales por parte de dichas entidades se regirá por sus respectivas políticas de privacidad.

En la presente política, los términos "nosotros", "nos" y "nuestro/s/a/as" (y similares) se referirán a Wirecard, y "usted" y "su" (y similares) se referirán a usted en su calidad de usuario de nuestros productos y servicios.

La presente política es un documento importante. Le recomendamos que la lea detenidamente, la imprima y conserve una copia para su consulta. Asumiremos, a menos que nos indique lo contrario, que aprueba los usos de sus datos personales que se exponen en esta política.

### Cómo contactar con nosotros

Si tiene alguna pregunta relativa a la forma en que recopilamos, almacenamos y usamos sus datos de carácter personal, o si desea obtener una copia de la información referente a su persona que obra en nuestro poder, póngase en contacto con nosotros, para ello:

- Escriba a *The Data Protection Officer*, Wirecard Card Solutions Limited, Grainger Chambers, 3-5 Hood Street, Newcastle upon Tyne, NE1; o
- Envíe un correo electrónico a: [cards.info@wirecard.com](mailto:cards.info@wirecard.com).

Si no desea seguir recibiendo mensajes publicitarios, nuestros o de nuestros bancos asociados, cuyo envío inicialmente había aceptado, póngase en contacto con nosotros por cualquiera de los medios indicados anteriormente.

### Datos de carácter personal recopilados

Desde el primer contacto mantenido con usted hasta la prestación del Servicio Orange Cash, recabaremos, entre otros, los siguientes datos de carácter personal:

- Nombre, domicilio, dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil y fecha de nacimiento y cualquier otro dato facilitado al solicitar nuestros servicios, utilizar nuestra página web y/o la App del Servicio Orange Cash;
- Datos de comunicaciones mantenidas con usted (por correo electrónico, Internet, a través de nuestro centro de atención telefónica o de terceros) cuando se ponga en contacto con nosotros para informarnos sobre un problema o plantearnos una consulta;
- Respuestas a encuestas que le roguemos cumplimente con fines de estudio;
- Detalles de operaciones llevadas a cabo a través de nuestro sitio web o mediante el uso de nuestros servicios, y del cumplimiento de las operaciones solicitadas por su parte;

- Información procedente de agencias de calificación crediticia o de prevención del fraude u otras entidades implicadas en el soporte o la prestación del Servicio Orange Cash y otros servicios asociados;
- Información sobre cómo usa y gestiona su cuenta del Servicio Orange Cash y la tarjeta o adhesivo y servicios, a partir de las operaciones a las que prestamos soporte o los pagos que realice; e
- Información sobre las actividades que realice en nuestra página web, que recopilaremos a través de los *cookies* guardados en su ordenador. Si desea más información sobre los *cookies* que usamos, consulte la sección "Seguimiento de visita a nuestra página web y *cookies*".

## **Cómo usamos los datos de carácter personal**

Utilizaremos sus datos personales para:

- Prestarle los Servicios Orange Cash;
- Llevar a cabo verificaciones crediticias con la finalidad de comprobar su identidad y evaluar su solicitud;
- Contactar con usted en relación con los servicios que prestamos, por ejemplo, apertura, administración y funcionamiento de su cuenta del Servicio Orange Cash (incluido el uso de números de teléfono móvil y direcciones de correo electrónico para proporcionarle actualizaciones de saldo y alertas de operaciones del modo solicitado por su parte);
- Cobrar las comisiones o costes correspondientes a los servicios;
- Ocuparnos de cualquier consulta o problema que tenga en relación con nuestros servicios;
- Impedir o detectar fraudes, dejar constancia de cualquier comportamiento sospechoso o fraudulento o de nuestras sospechas sobre información falsa o inexacta;
- Cumplir nuestras obligaciones legales;
- Cobrar los costes en que hayamos incurrido en relación con la interposición de acciones legales (por ejemplo, para acordar convenios de pago con usted y cobrar los honorarios y costas que se nos adeuden en relación con acciones legales); y
- Conocer mejor a los usuarios de nuestros servicios mediante la realización de estudios, siempre que el usuario esté conforme.

## **Terceros que podrían tener acceso a los datos de carácter personal**

Cabe la posibilidad de que compartamos sus datos de carácter personal con los terceros indicados a continuación en las siguientes circunstancias:

- *Agencias de calificación crediticia, organismos de prevención del fraude u otras entidades:* para verificar todos los datos personales facilitados por su parte y efectuar búsquedas en su historial de crédito para comprobar su identidad. Las agencias podría llevar un registro de sus datos y de las búsquedas realizadas (aun cuando la solicitud sea denegada o no siga adelante).
- *Otras empresas Wirecard:* para que puedan prestarle nuestros servicios. En particular, nuestros servicios usan y dependen de los servicios de almacenamiento y tratamiento *back-office* de nuestra filial alemana, Wirecard Technologies AG, y sus sistemas y servidores ubicados en Alemania. Nuestros servicios están gestionados por Wirecard UK and Ireland Limited.

- *Redes de tarjetas y sistemas de pago, como, por ejemplo MasterCard y VISA:* para prestarle servicios de tarjetas prepago y otros afines.
- *Proveedores de servicios y otros terceros asociados:* para hacer posible la prestación de nuestros servicios.
- *Entidades dedicadas al cumplimiento de la ley, organismos reguladores, tribunales u otros organismos del sector público:* para cumplir las leyes o reglamentos aplicables, o en relación con acciones reguladoras o procedimientos judiciales en curso o previstos.
- *Terceros compradores de nuestro negocio:* para poder seguir prestándole servicios en caso de venta de nuestro negocio o activos, o de que Wirecard, o la práctica totalidad de sus activos, sean adquiridos por un tercero.
- *Bancos asociados:* si nos concede su permiso, podríamos compartir sus datos con nuestros bancos asociados, para que puedan facilitarle información sobre sus servicios de pago NFC. Si nos da su permiso a tales efectos, el uso de sus datos personales se regirá por las políticas de privacidad de las entidades bancarias que corresponda. Si desea revocar su consentimiento en cualquier momento, bastará con que contacte con nosotros del modo indicado anteriormente.

### **Seguimiento de visita a nuestra página web y cookies**

Al visitar la página web de Wirecard, determinados datos como, por ejemplo, su dirección IP, tipo de navegador, horas de accesos, nombre del proveedor de servicios de Internet, página web desde la que accede a la página de Wirecard y a la que se dirige tras abandonarla son transmitidos automáticamente por su ordenador a nuestros servidores. Wirecard no almacenará detalles de las páginas web a las que haya accedido antes de visitar y después de abandonar la página web de Wirecard.

Wirecard recopila información sobre qué páginas de presencia en Internet de Wirecard ha visitado, qué navegador utiliza y a qué hora ha accedido al sitio web. Wirecard utiliza dicha información para entender mejor las preferencias de sus clientes, optimizar las capacidades de los servidores y seguir mejorando el servicio ofrecido y la clara disposición de la página web de Wirecard. Salvo a efectos de perseguir cualquier uso no autorizado a nuestro contenido de Internet, por regla general, usamos la información que se nos transmite automáticamente simplemente de forma anónima, no como datos de una persona física.

Al objeto de diseñar la presencia en Internet de Wirecard para que su uso resulte lo más sencillo posible, al igual que muchas otras empresas, usamos lo que se denominan *cookies*. Cada vez que accede a su cuenta Wirecard mediante la introducción de su nombre de usuario y contraseña, enviaremos lo que se denomina un "*cookie*" de sesión a su ordenador. Los "*cookies*" son pequeños ficheros de texto que permiten reconocer al usuario cuando visita la página web de Wirecard.

Wirecard usa *cookies* para medir y gestionar la frecuencia con la que se accede a una página y la navegación por la página en general. Al finalizar una sesión, el "*cookie*" se desactiva y para volver a acceder a sus datos, tendrá que iniciar de nuevo la sesión.

Wirecard utiliza asimismo un *cookie* de mayor duración para mostrar su dirección de correo electrónico en la ventana de inicio de sesión de la cuenta de Wirecard. De este modo, no tendrá que escribir su dirección de correo electrónico de nuevo.

Los ficheros de *cookie* están cifrados, por lo que su dirección de correo electrónico y el resto de sus datos sólo podrán ser usados por Wirecard.

### **Seguimiento a efectos de formación y control de calidad**

Wirecard se afana en garantizar que los servicios prestados a sus clientes sean de la máxima calidad. Con este objetivo en mente, en ocasiones podríamos vernos obligados a efectuar un seguimiento de las comunicaciones telefónicas y por correo electrónico mantenidas entre nuestros empleados y terceros a efectos de control de calidad y formación, o con cualquier otra finalidad permitida por la ley. El seguimiento por nuestra parte de las comunicaciones se ajustará en todo momento a la legislación aplicable y velaremos por la privacidad de sus comunicaciones conforme a lo previsto en esta política.

### **Transferencias internacionales de datos de carácter personal (incluyendo a proveedores de servicios externalizados)**

Podríamos vernos obligados a transferir sus datos de carácter personal a socios comerciales, proveedores de servicios y otras oficinas de Wirecard establecidas fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE"). Por ejemplo, podríamos prestar el Servicio Orange Cash y los servicios y cuentas asociados desde centros como el de Estados Unidos y la India, y tramitar los pagos a través de otras entidades como, por ejemplo, bancos, procesadores de pago, redes de tarjetas y sistemas de pago con sede fuera del EEE. Al solicitar el Servicio Orange Cash, y los servicios y cuentas asociados de Wirecard, concede su consentimiento expreso a la transferencia. Recuerde que los ordenamientos jurídicos de algunos países no pertenecientes al EEE no siempre ofrecen un nivel de protección de datos comparable al existente en el EEE.

### **Cómo velamos por sus datos de carácter personal**

Contamos con una serie de medidas de seguridad organizativas y técnicas que estimamos adecuadas para proteger sus datos de carácter personal frente a usos no autorizados o ilícitos, y frente a destrucción, pérdida o daños fortuitos. Hemos celebrado estrictos acuerdos de confidencialidad (que incluyen obligaciones de protección de datos) con nuestros proveedores de servicios externos.