

*CORREOS*

**prepago**

# GUÍA DE USUARIO

INSTRUCCIONES DE USO, TÉRMINOS Y CONDICIONES



**mastercard.**

Mastercard y el símbolo de aceptación de la marca Mastercard son marcas registradas de Mastercard International Incorporated. La Tarjeta Correos Prepago Mastercard - Edición Limitada Star Wars está emitida por Prepaid Financial Services Limited bajo licencia de Mastercard International Incorporated. Prepaid Financial Services está regulada y autorizada por la Financial Conduct Authority, número de registro 900036. Oficina registrada en el 36 Carnaby Street London, W1F7DR.

# Índice

Modo de empleo	03
Palabras clave	05
Autenticación KYC	07
Información precontractual	09
Términos y Condiciones 2017	10
1. Sobre nosotros:	12
2. Administración de la Tarjeta de Prepago:	12
3. Su Contrato con Nosotros:	12
4. Su Tarjeta y su Cuenta con nosotros:	13
5. KYC (Know your customer) / Requisitos de Identificación del Cliente:	14
6. Comisiones y Cargos:	15
7. Cómo utilizar la Tarjeta de Prepago:	15
8. Posibles restricciones de la Tarjeta:	15
9. Caducidad de la Tarjeta y Reembolso de sus Fondos:	16
10. Cancelación de la Tarjeta:	17
11. Periodo de Reflexión y Derecho a Cancelar el Contrato:	18
12. Controversias y Reclamaciones de Pago:	18
13. Pérdida o Robo de Tarjetas:	19
14. Modificación de los Términos y Condiciones:	20
15. Sistema de Garantía de Depósito:	20
16. Sus Datos personales:	20
17. Tabla de Comisiones (A partir del 01/05/2017):	21

## MODO DE EMPLEO

La Tarjeta Correos Prepago Mastercard - Edición Limitada Star Wars® le permitirá gestionar sus compras y gastos de manera segura y controlada en todo momento.

Es una tarjeta Mastercard prepago que se comercializa a través de las oficinas de Correos y de la página web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es)

A diferencia de una tarjeta de débito o crédito, en la tarjeta prepago sólo se podrá gastar el dinero previamente cargado en la misma, a través de los canales habilitados al efecto.

No tiene vinculación con una cuenta corriente y no requiere de comprobación de crédito del cliente para obtenerla. Sin embargo deberas facilitarnos tu documento de identidad.

Sus características la hacen apropiada para múltiples usos, entre los que se encuentran las compras online, el dinero de viaje, el control del gasto, la transferencia de dinero entre sus titulares o la inclusión financiera.

## SIGA LOS SIGUIENTE PASOS PARA COMENZAR A DISFRUTAR DE SU TARJETA:

**1. FIRME** en el reverso de su tarjeta

**2. ACTIVE** su tarjeta y obtenga su número PIN.

ACTIVE su tarjeta y obtenga su número PIN enviando un SMS con la palabra PIN espacio [los 8 últimos dígitos] de su Tarjeta Correos Prepago al número +34 662 058 052 (Ejemplo: PIN 12345678).

**ATENCIÓN:** Recuerde que el número de teléfono con el cual ha activado su tarjeta será el asociado a su Tarjeta Correos Prepago. La utilización de SMS para gestionar su Tarjeta solo será posible desde este número de teléfono.

El número de teléfono asociado a su Tarjeta puede ser modificado llamando al Servicio de Atención al Cliente de Correos Prepago en el número +34 902 101 203.

Su tarjeta Correos Prepago será activada una vez haya recibido su código PIN por SMS.

Este código PIN es necesario para realizar cualquier operación de pago o de reintegro excepto operaciones contactless por importe inferior a 20€.

Es responsabilidad del titular asegurarse de utilizar la tarjeta y su código PIN de forma segura. No guarde su PIN junto a su tarjeta. Evite el acceso o la visualización del mismo por parte de terceros y proteja el acceso a su móvil mediante el uso de contraseñas.

### **3. RECARGUE SU TARJETA:**

Una vez activada, la Tarjeta Correos Prepago se carga o recarga según las modalidades siguientes:

#### **En una oficina de Correos**

En efectivo o con tarjeta. Únicamente debe indicar a nuestros empleados el importe con el que desea recargar su Tarjeta Correos Prepago y el número de identificación de la misma.

#### **A través de nuestra web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es)**

En el apartado Recargar Tarjeta de la página web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es) con cargo a una tarjeta bancaria.

#### **A través de nuestra aplicación móvil**

En el apartado Cargar Saldo de la aplicación móvil.

#### **Compartiendo fondos entre Tarjetas Correos Prepago**

Únicamente necesita seguir las instrucciones en el apartado Transferencia entre tarjetas que aparece en la página web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es) o mediante la aplicación móvil.

# **PALABRAS CLAVE PARA UTILIZAR SU TARJETA CORREOS PREPAGO ENVIANDO UN SMS AL +34 662 058 052**

## **1. CONSEGUIR SU CÓDIGO PIN Y ACTIVAR SU TARJETA**

Enviar [PIN] espacio [los 8 últimos dígitos de su Tarjeta Correos Prepago].

Ejemplo: PIN 12345678

## **2. COMPARTIR FONDOS HACIA OTRA TARJETA CORREOS PREPAGO UTILIZANDO EL NUMERO DE TARJETA QUE RECIBE LOS FONDOS**

Enviar [COMPARTIR] espacio [los 4 últimos dígitos de su Tarjeta Correos Prepago] espacio [los 16 dígitos de la Tarjeta receptora] espacio [cantidad].

Ejemplo: COMPARTIR 5678 1234567890123456 25

## **3. CONSULTAR EL SALDO DE LA TARJETA CORREOS PREPAGO**

Si desea conocer el saldo disponible en su Tarjeta Correos Prepago, envíe [SALDO] espacio [los 4 últimos dígitos] del número de su Tarjeta.

Ejemplo: SALDO 5678

## **4. BLOQUEAR SU TARJETA CORREOS PREPAGO**

Envíe [BLOQUEAR] espacio [los 4 últimos dígitos] del número de su Tarjeta.

Ejemplo: BLOQUEAR 5678

## **5. DESBLOQUEAR SU TARJETA CORREOS PREPAGO**

Envíe [DESBLOQUEAR] espacio [los 4 últimos dígitos] del número de su Tarjeta.

Ejemplo: DESBLOQUEAR 5678

## **6. OBTENER AYUDA**

Envíe [AYUDA].

Ejemplo: AYUDA

# ¿QUÉ PUEDE HACER CON LA TARJETA CORREOS PREPAGO?

1. RECARGAR SU TARJETA CORREOS PREPAGO.
2. PAGAR sus compras en cualquier establecimiento físico del mundo adherido a la red Mastercard.
3. SACAR DINERO en las oficinas de Correos y en los cajeros de todo el mundo adheridos a la red Mastercard.
4. REALIZAR COMPRAS A TRAVES DE INTERNET CON TOTAL SEGURIDAD, ya que la Tarjeta no está vinculada a su cuenta bancaria con lo que minimiza el riesgo de fraude.
5. TRANSFERIR FONDOS ENTRE TARJETAS CORREOS PREPAGO.

## VENTAJAS DE UTILIZAR LA TARJETA CORREOS PREPAGO.

1. COMPRE su Tarjeta Correos Prepago en cualquier oficina de Correos.
2. ACTIVE su Tarjeta Correos Prepago mediante un SMS y podrá disfrutar de las ventajas de la tarjeta prepago inmediatamente
3. RECARGUE su Tarjeta Correos Prepago:

En cualquier oficina de Correos del territorio nacional. Puede consultar su oficina más cercana en nuestra web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es) o en [www.correos.es](http://www.correos.es).

A través de:

- i) Nuestra página web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es).
- ii) En nuestra aplicación móvil con cargo a otra tarjeta bancaria.
- iii) Desde otra Tarjeta Correos Prepago

**4. UTILICE** la Tarjeta Correos Prepago en cualquier establecimiento del mundo donde aparezca el símbolo de aceptación de Mastercard.

**5. RETIRE** efectivo en cajeros adherido a la red Mastercard o en las oficinas de Correos

**6. UTILÍCELA PARA SUS COMPRAS POR INTERNET**

**7. CONSULTE SU SALDO Y SU HISTORIAL** de operaciones en tiempo real accediendo a la página web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es), en la aplicación móvil, o mediante SMS.

**8. SI EXTRAVÍA O LE ROBAN** su Tarjeta Correos Prepago, puede bloquear su tarjeta a través de la página web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es), en la aplicación móvil o el teléfono de atención al cliente y el saldo de su tarjeta permanecerá seguro.

## **IMPORTANTE: AUTENTIFICACIÓN KYC**

Para poder recargar y utilizar su Tarjeta Correos Prepago, deberá identificarse y presentar los siguientes documentos en su oficina de Correos más cercana:

- 1. DNI o NIE en vigor.

2. Pasaporte en vigor junto con un comprobante de residencia en la Unión Europea con antigüedad no superior a 3 meses (factura de agua, luz o teléfono, documento de empadronamiento, etc.)

Una vez presente su documentación en la Oficina de Correos podrá comenzar a disfrutar de todas las ventajas de su Tarjeta Correos Prepago.

Este trámite no le costará nada.



# INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

## Información Útil:

El emisor de su Tarjeta Correos Prepago es Prepaid Financial Services Limited (en adelante PFS). Los servicios de pago son proporcionados por PFS, compañía registrada en Inglaterra y Gales con número de registro 900036. PFS está autorizado y regulado como emisor de dinero electrónico por la Financial Conduct Authority. Domicilio social: 4th Floor, 36 Carnaby Street Londres W1F7DR.

Los detalles de la Licencia de autorización por parte de la Financial Conduct Authority están disponibles en el registro público accesible a través de la siguiente dirección web: [https://register.fca.org.uk/ShPo\\_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM](https://register.fca.org.uk/ShPo_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM)

PFS se encuentra debidamente registrada en el Banco de España. Los detalles del registro pueden consultarse a través de la siguiente dirección web: <http://app.bde.es/ren/app/Search?CFG=ConsultaDetalleEntidadSin.xml&TipoFormato=XSL&Paginate=OPEN&CONTADOR=836&DONDE=12&RADIO=1&VDETALLE=S>

El pago se efectúa en el momento de la compra de la Tarjeta y se recarga en moneda electrónica en efectivo o con Tarjeta bancaria. El importe de los gastos de gestión consta en el artículo XVII de las Condiciones Particulares de Venta y de utilización del programa Correos Prepago aplicables desde el 1 de mayo de 2017.

El contrato entra en vigor a partir de la compra de una Tarjeta Correos Prepago.

Tiene un plazo de rescisión de 14 días desde la fecha de compra de la Tarjeta.

Sus relaciones contractuales y precontractuales están regidas por el derecho español.

Correos se compromete a utilizar el idioma castellano durante toda la relación contractual.

Las modalidades del proceso de reclamaciones relativas a la utilización y a los servicios de la Tarjeta Correos Prepago están descritas en el artículo XII de las Condiciones Particulares de Venta y Utilización del programa Correos Prepago.

Las modalidades de compra y de utilización de las Tarjetas están disponibles en la página web **www.correosprepago.es**. Se informa al cliente de que en dicha página web se encuentra la última versión vigente de los Términos y Condiciones aplicables a su Tarjeta Correos Prepago.

## **PREPAID FINANCIAL SERVICES LIMITED**

### **Términos y Condiciones 2017**

“Tarjeta”: Cuenta de dinero electrónico abierta por nosotros al cliente, que incluye la Tarjeta de Prepago vinculada a dicha cuenta.

“Fecha de Expiración”: Fecha a partir de la que la tarjeta dejara de funcionar.

“Cierre de Cuenta”: Comisión por reembolso indicada en la Tabla de Comisiones y Límites.

“Día Laborable”: De lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 h GMT, excluidos los días considerados como festivos en territorio nacional.

“Tabla de Comisiones y Límites”: Tabla que figura al final del presente documento.

“Comisión”: Cualquier comisión a pagar por el Cliente tal y como figura en la Tabla de Comisiones y Límites.

“KYC”: Identificación del Cliente. Requisitos para la identificación e información sobre los clientes de acuerdo con la Normativa para la prevención del Blanqueo de Capitales.

“KYB”: Identificación de la Empresa, requisitos para la identificación e infor-

mación sobre las empresas, de acuerdo con la Normativa para la prevención del Blanqueo de Capitales.

“Plazo de Prescripción”: Periodo de 15 años a partir de la terminación de este Contrato.

“Dinero electrónico”: Se entiende como el valor monetario almacenado en soporte electrónico (incluyendo los medios magnéticos), representado por un crédito exigible a su emisor, que se emite tras la recepción de fondos con el fin de efectuar operaciones de pago y es aceptado por personas distintas del emisor del dinero electrónico.

“Comerciante”: Se entiende como el minorista o cualquier otra persona que acepte dinero electrónico.

“Servicios de Pago”: Todos los servicios de pago, dinero electrónico y/o demás servicios conexos a disposición del Cliente y/o el Titular o Titulares Adicionales de la Tarjeta si existieran, realizados mediante el uso de la Cuenta y/o Tarjeta.

“Recargar”: Añadir dinero a su Cuenta.

“Nombre de Usuario y Contraseña”: Datos de inicio de sesión elegidos por el Cliente para acceder a sus Servicios de Pago a través de Internet.

“Tarjeta Virtual”: Tarjeta no física de prepago electrónico, cuyo uso se limita a las compras por Internet o a los pedidos telefónicos o por correo.

“Nosotros”, “nos” o “nuestro”: Prepaid Financial Services Limited, entidad emisora del dinero electrónico

“Usted” o “su”: Se entiende como el Cliente y/o cualquier persona que haya recibido del Cliente una Tarjeta para utilizarla en calidad de Titular Adicional de la Tarjeta, si procede, de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones

“Titular(es) Adicional(es) de la Tarjeta: El cliente podrá solicitar hasta 3 Tarjetas de Prepago adicionales si lo desea.

“Entidades o Asociaciones”: Las que figuran en la tarjeta.

“Datos personales”: Cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

## **1. Sobre nosotros:**

Prepaid Financial Services es uno de los principales afiliados autorizados por Mastercard. Mastercard es una marca registrada de Mastercard International Incorporated.

## **2. Administración de la Tarjeta de Prepago:**

Puede ver en línea su historial de transacciones, junto con la información de su tarjeta, iniciando sesión en la página <http://www.correosprepago.es>, o a través de la aplicación móvil. También puede llamarnos al teléfono +34 902 101 203 para comunicarnos la pérdida o el robo de su Tarjeta. Si lo prefiere, puede enviarnos un mensaje de correo electrónico a [info@correosprepago.es](mailto:info@correosprepago.es)

## **3. Su Contrato con Nosotros:**

- 3.1 El emisor de la Tarjeta Correos Prepago es Prepaid Financial Services Limited. Los servicios de pago también son proporcionados por nosotros, y nosotros somos una compañía registrada en Inglaterra y Gales. Nuestro número de registro es 900036. Estamos autorizados y regulados como emisor de dinero electrónico por la Financial Conduct Authority. Domicilio social: 4th Floor, 36 Carnaby Street Londres W1F 7DR.
- 3.2 Los detalles de la Licencia de autorización por parte de Financial Conduct Authority están disponibles en el registro público en [http://www.fsa.gov.uk/register/2EMD/2EMD\\_MasterRegister.html](http://www.fsa.gov.uk/register/2EMD/2EMD_MasterRegister.html) Los detalles del registro de PFS en el Banco de España están disponibles en: <http://app.bde.es/ren/app/Search?CFG=ConsultaDetalleEntidadSin.xml&TipoFormato=XSL&Paginate=OPEN&CONTADOR=836&DON>

DE=12&RADIO=1&VDETALLE=S

- 3.3 Correos y Telégrafos S.A.E opera el Programa en nombre de Prepaid Financial Services Limited
- 3.4 Su Tarjeta de Prepago seguirá siendo propiedad de Prepaid Financial Services Limited en todo momento.

#### **4. Su Tarjeta y su Cuenta con nosotros:**

Puede recargar su Tarjeta de Prepago con sujeción a los límites establecidos en la Tabla de Comisiones y Límites. Nos reservamos el derecho a modificar dichos límites y a denegar la recarga en cualquier momento. Podría aplicarse una Comisión de Recarga.

- 4.1 Estos términos y condiciones rigen la relación entre usted y nosotros para la prestación de los Servicios de Pago de Prepaid Financial Services. Este contrato también contiene notificaciones e información importante que puede afectar a sus derechos y a su capacidad para recuperar su dinero. Al activar su cuenta, se considerará que ha aceptado y entendido todos los términos y condiciones establecidos en este Contrato y que se compromete a cumplir los mismos mediante la utilización de la tarjeta o la indicación de su aceptación.
- 4.2 La tarjeta no es una tarjeta de crédito ni ha sido emitida por un banco. No percibirá ningún interés sobre el saldo de la misma.
- 4.3 Los Servicios de Pago son servicios de pago por adelantado, no un producto crediticio o bancario, por lo tanto debe asegurarse de tener suficiente saldo disponible para pagar cada compra que realice y para todos los pagos o reintegros de efectivo que efectúe utilizando los Servicios de Pago.
- 4.4 La tarjeta Correos Prepago deberá ser actualizada a KYC para poder ser utilizada (Ver pagina 7 "Autenticación KYC")
- 4.5 Cuando reciba su tarjeta, deberá activarla mediante SMS para recibir su código PIN, antes de utilizarla. Normalmente, la tarjeta estará lista para ser utilizada de inmediato. Si no activa su tarjeta, cualquier transacción que intente realizar podrá ser denegada.
- 4.6 Las Tarjetas de Prepago de Prepaid Financial Services no pueden compartirse con terceros

## **5. KYC (Know your customer) / Requisitos de Identificación del Cliente:**

- 5.1 Para comprar una Tarjeta, el titular deberá de tener como mínimo 18 años de edad. Se podrá solicitar al titular las pruebas necesarias para la confirmación y verificación del titular, además de su dirección actual. El titular tiene la obligación de ayudarnos a cumplir las normas aplicables a los requisitos de KYC y de lucha contra el blanqueo de capitales por parte de nuestra empresa. Nuestros requisitos regulatorios exigen que conservemos registros de la información y los documentos facilitados por usted, requisitos que usted también acepta. Para cumplir con los requerimientos legales, acerca de la normativa local, es imprescindible que nos facilite su documento de identidad de manera previa a la activación de la tarjeta prepago para su uso.
- 5.2 Nosotros no verificaremos la solvencia del titular de la tarjeta, pero en caso de que aparezca en su historial de crédito, incluirá la indicación "sin verificación de solvencia".
- 5.3 La compra de la tarjeta o su utilización indicarán que acepta que se efectúen las verificaciones descritas en este Contrato.
- 5.4 La moneda de su tarjeta de prepago será la cantidad o el equivalente en la moneda local en que esté denominada su Tarjeta. (Por ejemplo, euros €, dólares \$, o libras esterlinas £)
- 5.5 Siempre que esté permitido, el titular podrá solicitar hasta 3 Tarjetas adicionales vinculadas a su tarjeta o cuenta principal. Contamos con su autorización para emitir tarjetas (y sus respectivos PIN) para los titulares adicionales, y usted autoriza a cada titular adicional a realizar transacciones en su nombre. El titular será el responsable de las comisiones, transacciones, uso o utilización indebida de cualquier tarjeta o tarjeta adicional que solicite.
- 5.6 Usted acepta que este Contrato se aplique también a cualquier tarjeta y titular adicional que haya dispuesto. Asimismo, se compromete a divulgar este Contrato a todos los titulares adicionales antes de que comiencen a utilizar la tarjeta.

## **6. Comisiones y Cargos:**

Todas las comisiones aplicables a su Tarjeta de Prepago figuran en la tabla de comisiones situada al final del documento. En caso de que las condiciones sean modificadas en algún momento, se lo comunicaremos con 2 meses de antelación. Si no se pone en contacto con nosotros dentro de ese plazo, entenderemos que acepta las modificaciones y seguir utilizando la tarjeta.

## **7. Cómo utilizar la Tarjeta de Prepago:**

La tarjeta solo podrá ser utilizada por la persona a cuyo nombre haya sido emitida.

## **8. Posibles restricciones de la Tarjeta:**

- 8.1 La tarjeta no está vinculada a ninguna cuenta bancaria ni es una tarjeta de garantía ni una tarjeta de crédito.
- 8.2 Podrá utilizar los Servicios de Pago, hasta el importe del saldo disponible, para las transacciones en los comercios del sistema correspondiente. Si el saldo disponible no es suficiente para pagar una transacción, algunos comerciantes no le permitirán combinar el uso de una tarjeta o cuenta con otros métodos de pago.
- 8.3 Ciertas transacciones pueden ser restringidas por el administrador del programa de la tarjeta.
- 8.4 Algunos comercios, como los restaurantes, pueden pre-autorizar hasta el 20% del valor total de la transacción antes de procesar la factura final.
- 8.5 Su facultad para utilizar o acceder a los Servicios de Pago podrá ser interrumpida ocasionalmente, por ejemplo, en el caso en que debamos proceder al mantenimiento de nuestro sistema. Por favor, póngase en contacto con el Servicio al Cliente a través de nuestra página web para notificarnos cualquier problema que detecte.

## 9. Caducidad de la Tarjeta y Reembolso de sus Fondos:

- 9.1 En la tarjeta se encuentra impresa la Fecha de Validez, o Fecha de Expiración. Los fondos de su cuenta no podrán utilizarse posteriormente de la Fecha de Expiración de la tarjeta emitida más recientemente en su cuenta
- 9.2 Los Servicios de Pago y el presente Contrato terminarán en la Fecha de Expiración, salvo que solicite, o se haya emitido una tarjeta sustitutiva anteriormente a la Fecha de Expiración, de acuerdo con la cláusula 10.3, o en caso de que se establezca otro acuerdo para continuar con la prestación de los Servicios de Pago después de la Fecha de Expiración.
- 9.3 No se podrá utilizar la tarjeta o tarjetas caducadas después de la Fecha de Expiración.
- 9.4 En el caso de que el periodo de validez de la tarjeta expire antes de que se agote su saldo disponible, podrá ponerse en contacto con el Servicio al Cliente para solicitar una tarjeta sustitutiva, siempre que lo haga 14 días antes de la Fecha de Expiración y previo pago de una comisión (si se especifica).
- 9.5 Independientemente de la Fecha de Expiración, se podrá solicitar el reembolso de sus fondos poniéndose en contacto con nosotros en cualquier momento antes de finalizar el Plazo de Prescripción de 15 años. Después de Plazo de Prescripción, sus fondos ya no podrán serle reembolsados.
- 9.6 Si realiza la solicitud de reembolso antes de 12 meses a partir de la Fecha de Expiración, el reembolso no estará sujeto a ninguna Comisión por Reembolso Tardío. En el caso de que haga la solicitud de reembolso transcurridos 12 meses desde la Fecha de Expiración y antes de la terminación del Contrato, podrá cargársele una Comisión de Cierre de Cuenta (si se especifica).
- 9.7 Las Tarjetas de los Titulares Adicionales, en su caso, también expirarán en la Fecha de Expiración que aparece en la Tarjeta principal del Cliente.
- 9.8 Nos reservamos el derecho a emitir una tarjeta sustitutiva de la caducada aunque no la haya solicitado. En este caso no será aplicable la cláusula 9.4. Si no ha solicitado una tarjeta sustitutiva, no se le cobrará la Comisión de Sustitución de Tarjeta establecida en la Tabla de Comisiones y Límites.
- 9.9 Tendremos pleno derecho a compensar, transferir o aplicar cantidades



depositadas en la(s) Cuenta(s) o Tarjeta(s) para satisfacer todos y cada uno de los cargos y comisiones que se nos adeuden y que no se hayan abonado o satisfecho a su vencimiento.

## **10. Cancelación de la Tarjeta:**

- 10.1 Si, como cliente, desea cancelar los Servicios de Pago en cualquier momento, deberá solicitar la cancelación enviando un correo electrónico a [info@correosprepago.es](mailto:info@correosprepago.es) o a través del teléfono de atención al cliente +34 902 101 203, comunicándonos su deseo de cancelar los servicios y reclamar la devolución de los fondos no utilizados. También podrá solicitar la cancelación en las oficinas de Correos.
- 10.2 Para poder proceder al cierre y tramitar el reembolso de los fondos no utilizados por usted, podremos pedirle que proporcione los documentos de identidad de KYC especificados la cláusula 5.1.
- 10.3 Una vez que hayamos recibido toda la información necesaria (incluyendo el KYC) y se hayan procesado todas las transacciones así como las comisiones y cargos aplicables, reintegraremos al Cliente el saldo disponible, menos las comisiones y cargos que nos adeude, siempre y cuando:
- i. no haya actuado de forma fraudulenta o con negligencia grave o de forma que dé lugar a sospechas razonables de fraude o negligencia grave, y
  - ii. no estemos obligados a retener su saldo disponible debido a alguna ley o normativa o a petición de la policía, un tribunal o cualquier otra autoridad reguladora.
- 10.4 Cuando los Servicios de Pago hayan sido cancelados, será responsabilidad suya destruir su(s) Tarjeta(s).
- 10.5 El titular de la tarjeta dispone de 14 días a partir de la compra para ejercer su "derecho a un periodo de reflexión". En caso de que el titular ejerza dicho derecho, se procederá a la cancelación de la cuenta y a la devolución de todos sus fondos tal y como establece la cláusula 10.3.

## **11. Período de Reflexión y Derecho a Cancelar el Contrato:**

El titular de la tarjeta dispone de un período de reflexión de 14 días a partir de la fecha en que haya completado de manera satisfactoria el registro de su tarjeta de prepago con nosotros sin que sea aplicable ningún tipo de comisión ni penalización.

En el caso de que el proceso de cancelación del contrato sea posterior al proceso de reflexión, no se aplicara ningún tipo de penalización, sin embargo estará sujeto a la deducción de los gastos razonables en los que hayamos incurrido según se establezcan en la Tabla de Comisiones y Límites.

Para proceder a la baja del contrato, es necesario que el titular de la tarjeta comunique por escrito que desea cancelar el Contrato que tiene con nosotros, tal y como se establece en la cláusula anterior.

Puede proceder a modificar los datos que nos ha facilitado a través de la página web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es) o llamando al teléfono +34 902 101 203. Es posible que se le solicite algún dato o documento para verificar su identidad.

## **12. Controversias y Reclamaciones de Pago:**

12.1 Si, tras el reembolso de su saldo disponible, se descubre que se han realizado nuevas transacciones o se ha incurrido en cargos o comisiones utilizando la(s) tarjeta(s), o si recibimos la anulación de una transacción previa de fondos, se lo notificaremos y usted deberá abonarnos inmediatamente la suma solicitada en calidad de deuda.

12.2 Nuestro objetivo es proporcionar a los clientes un fácil acceso a nuestro equipo de Servicio al Cliente que recibe, registra, investiga y responde a las reclamaciones. Puede ponerse en contacto con nuestro departamento de Atención al cliente en el siguiente número de teléfono:

+34 902 101 203. El horario de atención al cliente es de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas, excluidos los días considerados como festivos en territorio nacional. Si no está satisfecho con cualquiera de los servicios, por favor envíenos un correo electrónico a [info@prepaidfinancialservices.com](mailto:info@prepaidfinancialservices.com)

- 12.3 Nos tomamos muy en serio las reclamaciones y valoramos la oportunidad que nos brindan para ayudarnos a revisar la forma en que ejercemos nuestra actividad y a cumplir con las expectativas de nuestros clientes. Nuestro objetivo principal es resolver de la forma más rápida y eficaz posible cualquier reclamación que pueda tener. Por tanto, le indicamos a continuación los pasos a seguir.
- 12.4 Ante todo, su primera comunicación será con nuestro equipo de Atención al Cliente. Esperamos que nuestro Equipo de Atención al Cliente responda a su reclamación por escrito en un plazo de cinco días hábiles. Haremos todo lo que esté a nuestro alcance por resolverla en esta fase.
- 12.5 Usted se compromete a facilitarnos todos los recibos además de toda información relevante acerca de su reclamación que le solicitemos.
- 12.6 Si nuestro Equipo de Servicio al Cliente no pudiera resolver su reclamación, la remitiremos a nuestro Departamento Interno de Reclamaciones, que le responderá en un plazo de 14 días hábiles. Puede contactar con este departamento por correo electrónico en la dirección [complaints@prepaidfinancialservices.com](mailto:complaints@prepaidfinancialservices.com)
- 12.7 Si tras haber presentado a nuestro departamento de reclamaciones toda la información solicitada de usted, incluyendo recibos y copias de todas las comunicaciones enviadas y recibidas, aún no estuviera satisfecho con nuestra respuesta, podrá presentar su reclamación ante el Financial Ombudsman Service (Servicio de Protección y Defensa de Usuarios del Sector Financiero): [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)  
Financial Ombudsman Service, South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, Londres E14 9SR.

## 13. Pérdida o Robo de Tarjetas:

En caso de pérdida o robo de su tarjeta, deberá notificarnoslo de inmediato, tras lo cual la tarjeta será bloqueada. Puede bloquear su tarjeta utilizando la aplicación móvil, mediante SMS o llamando al siguiente número de teléfono: 902 101 203. Podrá exigírsele el pago de una comisión por sustitución de tarjeta. En caso de que encuentre posteriormente la tarjeta, esta no será reactivada, por lo que deberá destruirla y esperar a la recepción de su nueva tarjeta de prepago.

## **14. Modificación de los Términos y Condiciones:**

Estos términos y condiciones (incluyendo nuestra Tabla de Comisiones y Límites) pueden ser modificados o actualizados. Cualquier modificación se notificará en la página web, mediante correo electrónico o por teléfono móvil con 2 meses como mínimo de antelación. Si continúa utilizando los Servicios de Pago después de expirar el plazo de preaviso de 2 meses, reconoce que está aceptando someterse a los términos y condiciones actualizados o modificados. Si no desea someterse a dichos términos y condiciones, deberá dejar de utilizar inmediatamente los Servicios de Pago con arreglo a nuestra política de cancelación.

## **15. Sistema de Garantía de Depósito:**

Los Servicios de Pago, la tarjeta y la cuenta son productos de pago y no productos de depósito, crediticios o bancarios y, como tales, no están cubiertos por el Sistema de Compensación de Servicios Financieros.

Los fondos recibidos para la emisión de dinero electrónico o para la prestación de servicios de pago no vinculados a dicha emisión, serán ingresados en una cuenta bancaria separada. Mientras dichos fondos permanezcan en la cuenta separada, su titular gozará de un derecho de separación sobre dicha cuenta, de conformidad con la normativa concursal, respecto a posibles reclamaciones de otros acreedores de Prepaid Financial Services Limited

## **16. Sus Datos personales:**

PFS es el responsable del tratamiento de sus datos personales y por ello procederemos a procesar estos datos personales que ha aportado con el fin de administrar su cuenta y así poder ofrecerle los servicios relativos a esta y en relación con los presentes Términos y Condiciones.

Podremos comprobar sus datos personales con otras organizaciones, y así poder obtener más información acerca de usted con el fin de verificar su identidad y cumplir con la normativa vigente de prevención de blanqueo de capitales y cualquier otra normativa o regulación vigente. Quedará en su expediente un registro de las actuaciones llevadas a cabo. De acuerdo con nuestra política de privacidad y la legislación aplicable, podemos proporcionar

sus datos personales a terceros (incluyendo procesadores de datos) con el propósito de cumplir con nuestras obligaciones en virtud de los presentes términos y condiciones, esto incluye a terceros situados fuera de la Unión Europea, donde se pueden aplicar diferentes normas de protección de datos. También podremos revelar sus datos personales cuando lo requiera la ley o cualquier autoridad competente.

Al aceptar estos términos y condiciones, usted reconoce y acepta nuestras actuaciones en relación al procesamiento de sus datos personales.

En todo caso, le recordamos que usted podrá revocar el consentimiento otorgado o ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal mediante comunicación dirigida a Att. Client Services, Prepaid Financial Services, 4th floor 36 Carnaby Street, W1F 7DR, London, United Kingdom o al email:

[data.protection@prepaidfinancialservices.com](mailto:data.protection@prepaidfinancialservices.com)

En caso de que un titular solicite a PFS revocar el consentimiento otorgado de acceso a los datos, los servicios del programa cesaran inmediatamente.

Esto es debido a que PFS debe de tener acceso a los datos personales para cumplir con las normativas legales para la prestación del servicio prepago.

## **17. Tabla de Comisiones** (A partir del 01/05/2017):

La información contenida en esta tabla de comisiones resume las características de la Tarjeta Correos Prepago con el fin de indicar las comisiones aplicables. Las comisiones no pretenden sustituir ninguno de los términos y condiciones establecidos anteriormente.

LÍMITES/LIMITS	
Mínima recarga / Minimum Load	10€
Máxima recarga inicial / Maximun Initial Reload	1000€
Máximo recargas posteriores / Maximum reload	Hasta un máximo de 5000 €
Máximo balance / Maximun Balance	7500€
Máximo Importe retirada en Cajeros Automáticos / Oficinas de Correos / Maximun ATM Withdrawal / Correos Bureaux	2 extracciones máximo 300 €/ día / day Hasta disponible en tarjeta/ Up to Card Balance
Máximo gasto por día en comercios / Maximun Retail Transaction	Disponible en la Tarjeta / Up to Card Balance

Nuestra web le informará de las condiciones y tarifas más actualizadas.  
Puede verlas visitando [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es)

CUOTAS/FEES	
Comisión Emisión Tarjeta Correos Prepago – Edición Limitada Star Wars / Card Emission	12 €
Comisión Emisión Tarjeta Adicional – Edición Limitada Star Wars / Additional card Emission	12 €
Pago en Comercios Eurozona / Retail Purchase Transaction Eurozone	Gratis/ Free
Pago en Comercios Internacionales / Retail Purchase Transaction International	2,70 %
Retirada Cajeros Automáticos Eurozona / ATM Withdrawal Eurozone	1€
Retirada Cajeros Automáticos Internacionales / ATM Withdrawal International	1,5 €

CUOTAS/FEES	
Portal de Usuario ó APP / Cardholder Portal or APP. Recarga desde Tarjeta Bancaria / Bank Card Load	2€
Transferencia entre tarjetas Correos Prepago online / aplicación móvil / sms / Internet / App / sms Card to Card Transfer	0,1€
Recargas en Oficinas de Correos / Reload at Correos Bureaux	1€
Retirada Efectivo en Oficinas de Correos / Cash out at Correos Bureaux	1€

Nuestra web le informará de las condiciones y tarifas más actualizadas.  
Puede verlas visitando [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es)

CUOTAS/FEES	
Bloqueo-Desbloqueo Tarjeta mediante sms / Card Block / Unblock by sms	Gratis/Free
Consulta Saldo sms / web / app / sms / web / app / Balance Enquiry	Gratis/Free
Por transacción denegada / Transaction Decline Fee	Gratis/Free
PIN sms (1ª vez) / PIN by sms – Initial Enquiry	Gratis/Free
Inactividad después de 12 meses / Inactivity Fee after 12 month	1 € al mes / per month
Cancelación de Tarjeta antes de Caducidad / Redemption Fee Prior to Expiry Date	Gratis/Free

ONLINE/INTERNET info@correospregago.es	
E-mail consulta / E-mail enquiry	Gratis/Free
Tipo de cambio (transacciones en divisas distintas a las de la Tarjeta. Ejemplo: Baht Tailandés, Dólar Australiano) / FX rate (for transactions outside of card purse currencies i.e. Thai Baht, Australian Dollar)	2,7 %

**Nuestra web le informará de las condiciones y tarifas más actualizadas.  
Puede verlas visitando [www.correospregago.es](http://www.correospregago.es)**



ATENCIÓN AL CLIENTE/CUSTOMER SERVICE	
SERVICIO DE VOZ / IVR +34 902 101 203 y SMS +34 662 058 052	
Llamada para informar robo o pérdida / Call to Lost and Stolen Number	Gratis/Free
Reenvío PIN sms / At. Cliente / PIN by sms / IVR Subsequent Enquiries	0,50€
Consulta Saldo At. IVR / IVR Balance Enquiry	Gratis/Free
Llamadas al Servicio de At. Al Cliente / Call to Customer Services Number	Gratis/Free

Nuestra web le informará de las condiciones y tarifas más actualizadas.  
Puede verlas visitando [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es)

# CORREOS **prepago**

Mastercard y el símbolo de aceptación de la marca Mastercard son marcas registradas de Mastercard International Incorporated. La Tarjeta Correos Prepago Mastercard - Edición Limitada Star Wars está emitida por Prepaid Financial Services Limited bajo licencia de Mastercard International Incorporated. Prepaid Financial Services está regulada y autorizada por la Financial Conduct Authority, número de registro 900036. Oficina registrada en el 36 Carnaby Street London, W1F7DR.