

DOCUMENTO DE INFORMACIÓN GENERAL PREVIA Y NUEVAS CONDICIONES APLICABLES A CONTRATOS DE SERVICIOS DE PAGO.

De conformidad con lo establecido en los artículos 11 y 12 de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, sirva el presente documento como información general previa para los usuarios de servicios de pago.

1.- SOBRE EL “PROVEEDOR DE SERVICIOS DE PAGO”:

Se considera proveedor de servicios de pago, a los organismos públicos, entidades y otras empresas autorizadas para prestar servicios de pago en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, así como los de terceros países, que se dediquen profesionalmente a la prestación de servicios de pago. A los efectos de este documento, su proveedor de servicios de pago es:

Caixa Rural de Turis, Cooperativa de Crédito Valenciana, también denominada Caixa Turis, y en adelante LA ENTIDAD, con domicilio social en Plaza de la Constitución, 2, CP: 46389 TURÍS (Valencia), inscrita en el Registro de Cooperativas del Ministerio de Hacienda con el número 27 de la sección, como Entidad de Crédito en el Banco de España con el número 3123, y en el Registro Mercantil de Valencia, Tomo 5357, Libro 2665 Sección General, Folio 1, Hoja V-44948 .Teléfono +34 962 526 061, E-mail: caixaturis@grupocooperativocajamar.es.

El Banco de España, como banco central nacional y supervisor del sistema bancario español en general, es la autoridad responsable de la supervisión de Caixa Rural de Turis, Cooperativa de Crédito Valenciana como proveedora de servicios de pago.

2.- SOBRE LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PAGO:

Se entenderán por “Servicios de pago”, cualquiera de los siguientes:

a) Los servicios que permiten el ingreso y retirada de efectivo en y de una cuenta de pago. Se entiende por cuenta de pago, la cuenta a la vista, corriente, de ahorro o crédito, a nombre de uno o varios titulares de servicios de pago, que se utilice para la ejecución de operaciones de pago. Cuando la cuenta estuviese abierta a nombre de dos o más titulares, LA ENTIDAD dirigirá, no obstante, las comunicaciones, a través del medio acordado en contrato asociado al servicio, a la dirección indicada por los Titulares, que será la que figure como dirección del primer titular de la cuenta, si no se ha indicado otra expresamente.

b) Envíos de dinero.

c) “Adeudos”: Ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos a través de una cuenta bancaria, o cuenta de crédito, lo que incluye:

c.1.- La ejecución de transferencias (Emisión y recepción de transferencias individuales y/o masivas, esporádicas o permanentes, nacionales o internacionales entre usuarios de servicios de pago ubicados en alguno de los Estados miembros de la Unión Europea y otros Estados europeos sujetos a la aplicación de la normativa europea).

c.2.- La ejecución de Adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes, así como remesas de adeudos domiciliados, anticipos de crédito o recibos, cedidos para su cobro o descuento.

c.3.- La ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta, dispositivo, o sistema similar, originadas en TPV y cajeros, o que terminen abonándose mediante uno de estos dispositivos.

d) Emisión y/o adquisición de instrumentos de pago (Tarjetas).

e) Banca Virtual: Ejecución de operaciones de pago en la que se transmite el consentimiento del/os Titular/es a ejecutar una orden de pago mediante dispositivos de telecomunicación, digitales o informáticos y se realice el pago al operador de la red o sistema de telecomunicación informático, que actúa únicamente como intermediario entre el/los Titular/es y LA ENTIDAD.

f) Cesión de facturas de tarjetas al amparo de contrato de adhesión o afiliación a los sistemas de tarjetas de pago.

A los efectos del Contrato Marco de Servicios de Pago y/o Contratos individualizados de servicios de pago a formalizar con la Entidad, sólo se entenderán incluidas las operaciones de pago realizadas dentro de los países que integran el Espacio Económico Europeo en cualquiera de sus divisas.

A) Descripción de las principales características de los servicios de pago que la Entidad puede prestar:

a) En la contratación de cualquier producto o servicio asociado a operaciones de pago, el cliente y LA ENTIDAD podrán determinar la calificación o actuación del cliente como ‘consumidor’ o ‘no consumidor’ en los términos en que se definen ambos conceptos en la Ley de Servicios de Pago (LSP). Así, se entenderá como “consumidor” una persona física que, a efectos de los contratos de servicios de pago, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional; por el contrario, se considerará “no consumidor” a la persona física o jurídica que, en los contratos de servicios de pago, actúa en desarrollo de su actividad económica, comercial o profesional.

El Cliente o LA ENTIDAD, podrán pedir el cambio de la finalidad asignada al contrato de Consumo o No Consumo, con una antelación mínima de treinta días a la fecha en que deba tener efecto la modificación. No obstante, LA ENTIDAD podrá cambiar esta finalidad automáticamente, tras comunicar dicha circunstancia al domicilio a efectos de notificaciones del contrato, cuando detecte que dicho contrato está siendo utilizado para una finalidad distinta de la asignada en condiciones particulares. Este cambio puede suponer la firma de nuevos contratos que estén asociados a las operaciones de pago.

NO CONSUMIDORES.- En el caso de que los Titulares no sean consumidores, y sin perjuicio de las exclusiones contempladas específicamente en las condiciones siguientes, y de conformidad con el régimen opcional contemplado en los arts. 17 y 23 de la LSP, no serán de aplicación al contrato principal y al Contrato Marco, el TÍTULO III de la precitada LSP, así como los artículos 24.1, 25.1, último inciso del primer párrafo, 30, 32, 34, 37 y 45 de dicha Ley, tal y como, los mismos pudieran ser modificados o desarrollados reglamentariamente. No será igualmente de aplicación a los Titulares “no consumidores”, la Orden EHA/1608/2010 de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, tal y como establece el art. 2.2 de la precitada orden.

Cuando los Titulares “no Consumidores” tengan conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberán comunicar la misma sin tardanza injustificada a LA ENTIDAD, y en todo caso dentro del plazo máximo de 30 días desde la fecha del adeudo o del abono, a fin de poder obtener la rectificación de la misma.

LA ENTIDAD no está obligada a atender las solicitudes de devolución de operaciones de pago autorizadas iniciadas por un beneficiario o a través de él que le dirijan los Titulares “no consumidores”. Las partes convienen que el importe máximo de responsabilidad de los Titulares sobre operaciones de pago no autorizadas, tal y como establece el art. 32.1 LSP, no será de aplicación a los Titulares “no consumidores”. LA ENTIDAD se reserva de igual forma el derecho de resolver el contrato y cancelar la cuenta, si los Titulares son “no consumidores”, por el solo aviso a los Titulares en el domicilio de la cuenta, con una antelación mínima de quince días a la fecha en que debe considerarse cancelada.

*** Condiciones aplicables al servicio de “TRANSFERENCIAS”.**

Ámbito de aplicación. Las presentes condiciones se aplican a las operaciones efectuadas por iniciativa del titular ordenante o pagador con el fin de que se entregue una cantidad de dinero a otro, denominado beneficiario, en euros o en alguna de las monedas de los Estados miembros de la Unión Europea u otros países acogidos al ámbito de aplicación de la normativa europea, cualquiera que sea la forma en que se realice la recepción o entrega de fondos, así como a las transferencias recibidas a favor del cliente.

Datos básicos de las transferencias. Las operaciones de pago por transferencia deben contener, al menos, los datos que se indican a continuación:

- a) Identificación personal del ordenante.
- b) Identificador único del ordenante (CCC, o IBAN para transferencias internacionales).
- c) Importe y moneda de la transferencia.
- d) Identificación personal del beneficiario.
- e) Identificador único del beneficiario (CCC, o IBAN para transferencias internacionales).
- f) Entidad de pago del beneficiario.
- g) Tipo de transferencia (normal, urgente o periódica).
- h) Concepto.
- i) Forma de imputación de gastos.

Autorización para la ejecución de transferencias. El ordenante podrá transmitir su consentimiento para la ejecución de sus órdenes de pago mediante las vías previstas en las condiciones generales del Contrato marco, respecto del Consentimiento y autorización de órdenes de pago.

Responsabilidad. LA ENTIDAD ejecutará las órdenes de transferencia de acuerdo con el identificador único facilitado por el cliente y LA ENTIDAD sólo será responsable de la ejecución de la operación de pago realizada con esa identificación. Ahora bien, si el identificador único facilitado por el cliente fuera incorrecto, LA ENTIDAD no será responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago, no obstante, hará esfuerzos razonables para recuperar los fondos de la operación; en este caso, LA ENTIDAD podrá cobrar gastos por la recuperación de los fondos de acuerdo con lo previsto en el folleto de tarifas vigente en ese momento. En las transferencias ordenadas por el cliente no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, LA ENTIDAD tratará de averiguar, con independencia de su responsabilidad, los datos relativos a la operación y notificará al ordenante los resultados por el medio de comunicación pactado en contrato principal o asociado al servicio.

Fecha valor y de disponibilidad de los fondos. Cuando los proveedores de servicios de pago de ordenante y beneficiario estén dentro de la Unión Europea, las transferencias deberán ejecutarse al día hábil siguiente a la fecha de recepción de la orden de pago, salvo en las iniciadas en papel, en cuyo caso será al segundo día hábil. De forma transitoria, hasta el 1 de enero de 2012, dicho plazo será de tres días hábiles, salvo en las transferencias domésticas que será de dos días hábiles; ambos plazos se prolongarán en un día hábil para las operaciones iniciadas en papel.

Cuando el cliente sea el beneficiario de la transferencia, el abono en su cuenta de pago deberá realizarse inmediatamente después de que LA ENTIDAD hubiera recibido los fondos. En cualquier caso, en operaciones de transferencia dentro de la Unión Europea, el plazo de ejecución no podrá exceder de cuatro días hábiles a contar desde el momento de la recepción de la orden de pago.

Cuando el titular sea un consumidor y realice un ingreso en efectivo en una cuenta de pago en la misma moneda, podrá disponer del importe abonado el mismo día en que se efectuó el ingreso.

Gastos. En las órdenes de transferencia recibidas del cliente, LA ENTIDAD, el proveedor de servicios de pago del beneficiario y todos los posibles intermediarios que intervengan en la operación de pago, transferirán la totalidad del importe ordenado, absteniéndose de deducir ningún gasto de la cantidad transferida. En las transferencias realizadas en euros, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su ENTIDAD, y el ordenante abonará los gastos cobrados por la suya. En las transferencias nacionales que incluyan conversión de moneda, los gastos de conversión los satisfará la parte a la que sea haya prestado ese servicio.

*** Condiciones aplicables a los contratos relativos a los servicios de gestión de cobro con o sin anticipo de ADEUDOS DOMICILIADOS y documentos asimilados, así como contratos de Cesión de Créditos.**

-Ámbito de aplicación. Las condiciones de este apartado se aplican a los servicios de pago prestados por LA ENTIDAD, que están destinados a que se adeude o efectúe un cargo en la cuenta de pago del cliente ordenante (deudor), iniciándose la operación de pago por el cliente-emisor (del recibo, adeudo), como beneficiario, sobre la base del consentimiento dado por el deudor (domiciliación recibos, toma de razón del deudor en cesiones de crédito), a dicho beneficiario, al proveedor de servicios de pago del beneficiario, o al proveedor de servicios de pago del propio cliente-deudor.

Tendrán la consideración de “adeudos domiciliados”, a efectos tanto de los plazos en los que el cliente-deudor pueda efectuar su devolución conforme a los plazos que establece la LSP, como de los plazos en los que LA ENTIDAD del cliente-emisor está facultada para rechazar esas devoluciones a solicitud de su cliente, a través del sistema nacional de compensación electrónica (SNCE), tanto de los recibos que se intercambian por las Entidades Bancarias a través del subsistema (SNCE-0007) aplicable a “Efectos de comercio” como de las operaciones de “anticipos de crédito” que se canalicen por el Subsistema de Adeudos Domiciliados (SNCE-005).

*** Anticipos de crédito.-** Dentro del plazo de 5 días hábiles desde la fecha de liquidación según SNCE, LA ENTIDAD del cliente deudor, podrá devolver estas operaciones, por cualquier motivo, y la Entidad del cliente beneficiario del crédito anticipado, no podrá rechazar la devolución.

Desde el 6 día hábil hasta los 58 días naturales desde la fecha de liquidación, a petición del cliente deudor, su Entidad de crédito (entidad de domiciliación), podrá efectuar la devolución del adeudo correspondiente a “anticipo de créditos”, pero LA ENTIDAD del beneficiario podrá rechazar dicha devolución, en un plazo de 10 días hábiles de intercambio desde que recibe la devolución. No obstante, este rechazo necesariamente debe ir acompañado de una copia de la orden de domiciliación o toma de razón del deudor

firmada y vigente a la fecha de presentación del adeudo original y/o documentación que contenga el consentimiento dado por el cliente deudor al adeudo.

*** Recibos intercambiados por el SNCE-007 (efectos de comercio) y adeudos intercambiados por el SNCE-005 (adeudos domiciliados).**- Dentro del plazo de 5 días hábiles desde la fecha de liquidación la ENTIDAD del cliente deudor, podrá devolver el adeudo que recibe de la ENTIDAD del cliente-emisor o beneficiario, por cualquier motivo, no pudiendo rechazar la devolución LA ENTIDAD del cliente emisor o beneficiario. Desde el 6 día hábil hasta los 58 días naturales desde la fecha de liquidación, a petición del cliente deudor, su Entidad de crédito (entidad de domiciliación), podrá efectuar la devolución del adeudo, en un plazo de 9 días hábiles de intercambio desde que recibe la devolución. No obstante, este rechazo necesariamente debe ir acompañado de una copia de la orden de domiciliación del deudor firmada y vigente a la fecha de presentación del adeudo original y/o documentación que contenga el consentimiento dado por el cliente deudor al adeudo

A partir del día natural 59 hasta los trece meses (400 días naturales), las devoluciones que reciba la ENTIDAD del cliente-emisor o beneficiario, podrán ser rechazadas, cuando no se cumplan las condiciones que establece el art. 33.1 de la LSP, es decir estemos ante una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente. En este caso el rechazo debe ser comunicado por la ENTIDAD del cliente emisor (entidad tenedora) a la ENTIDAD del cliente deudor (entidad domiciliataria), en el plazo de 30 días naturales a contar desde la fecha de compensación de la devolución que se rechaza.

-Orden de domiciliación o mandato. El mandato es el medio por el que el ordenante (deudor) autoriza y consiente que el beneficiario inicie el cobro de (recibos, o de créditos cedidos) y que la ENTIDAD de dicho deudor adeude en la cuenta donde ha domiciliado el pago, los adeudos presentados al cobro por LA ENTIDAD del beneficiario.

El mandato deberá ser firmado por el ordenante o deudor o por persona autorizada en disposición de poder otorgado por aquél, o aceptado, en caso de utilizar un soporte electrónico. Dicho mandato será enviado al beneficiario o proveedor de servicios de pago para su conservación durante el período de reembolso, así como durante los plazos que establezca la Ley para la conservación de documentos, una vez cancelado.

-Ejecución de una orden de pago mediante adeudo domiciliado. El cliente ordenante puede revocar la orden de pago o domiciliación que autorizó o confirió al beneficiario, a más tardar al final del día hábil anterior al día del adeudo.

En el caso de que el momento de recepción se corresponda con una fecha previamente acordada entre el beneficiario que inicia la orden de pago y LA ENTIDAD, aquél podrá revocar la orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido.

-Devolución de adeudos domiciliados. Los plazos varían según los intervinientes en la operación de pago de acuerdo con los siguientes términos:

a) Ordenantes consumidores. Tienen derecho a la devolución del importe de la operación siempre que se cumplan las siguientes condiciones: (i) cuando se dio la autorización, ésta no especificaba el importe exacto de la operación de pago, y (ii) el importe supera el que el ordenante podía esperar teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto. La solicitud de devolución de las operaciones de pago autorizadas debe realizarse durante el plazo máximo de ocho (8) semanas, contadas a partir de la fecha de adeudo en su cuenta. En este supuesto, el ordenante debe aportar los datos o documentos necesarios referentes a dichas condiciones.

El ordenante no puede invocar, en cualquier caso, motivos relacionados con el cambio de moneda, si se ha aplicado el tipo de cambio de referencia acordado con LA ENTIDAD. Tampoco tendrá derecho a la devolución, cuando hubiera transmitido directamente a la ENTIDAD su consentimiento a la operación de pago y siempre que éste o el beneficiario le hubieran proporcionado o puesto a su disposición la información de la futura operación al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha de adeudo prevista.

b) Ordenantes no consumidores. En caso de devolución de una operación cuyo beneficiario también sea no consumidor, el ordenante puede solicitar la devolución por cualquier motivo dentro de los cinco días hábiles contados desde la fecha de cargo, sin que la ENTIDAD del beneficiario pueda rechazar la devolución. A partir del sexto día hábil y hasta las ocho semanas (58 días naturales), siguientes a la fecha de cargo, el ordenante podrá solicitar la devolución del adeudo con las mismas condiciones que si fuera consumidor. El beneficiario no puede rechazar la devolución si se ha realizado dentro de los cinco días hábiles contados desde la fecha de cargo. Pero, si la devolución se ha realizado entre el sexto día hábil y las ocho semanas siguientes a la fecha de cargo, el beneficiario o cliente emisor del recibo o adeudo, puede rechazar la devolución que ha recibido en el plazo de nueve (9) días hábiles siguientes a la fecha en que se produjo el intercambio de la devolución, siempre que se acompañe copia de la orden de domiciliación, firmada y vigente en la fecha de presentación del adeudo original, o documentación con el consentimiento dado por el ordenante.

En el caso de consumidores, cuando el titular tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicarlo al banco sin tardanza injustificada a fin de obtener la rectificación. A menos que LA ENTIDAD no le hubiera proporcionado al cliente la información correspondiente a la operación de pago, esta comunicación deberá producirse en un plazo máximo de trece meses, (400 días naturales) desde la fecha del adeudo o del abono.

Cuando los Titulares “no Consumidores” tengan conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberán comunicar la misma sin tardanza justificada a la ENTIDAD, y en todo caso dentro del plazo máximo de 30 días desde la fecha del adeudo o del abono, a fin de poder obtener la rectificación de la misma.

Gastos. Por las operaciones de pago ejecutadas mediante adeudos domiciliados, LA ENTIDAD comunicará de forma desglosada el importe de la operación y los gastos generados por ella.

*** Condiciones aplicables a los CONTRATOS DE TARJETA:**

-Utilización.- El Titular de la tarjeta deberá firmar la factura o comprobante justificativo extendido por el establecimiento por la adquisición de bienes o servicios, o en el caso de operaciones que se validen mediante el código PIN, deberá introducir este número secreto personal de la tarjeta.

-Responsabilidad del Titular, en caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada.- En caso de pérdida, robo o sustracción de la Tarjeta, o de su utilización no autorizada o de forma incorrecta, los TITULARES se obligan a comunicar tales circunstancias a LA ENTIDAD a la mayor brevedad posible, tan pronto como tengan conocimiento de ello, ya sea personalmente en cualquier oficina de LA ENTIDAD o través del número de teléfono que se facilita a los Titulares en el momento de entrega de cada medio de pago y que figura permanentemente a su disposición en el sitio web de la ENTIDAD.

LA ENTIDAD se reserva el derecho a bloquear la utilización de la tarjeta por motivos de seguridad, de sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta de dichos instrumentos o, en el caso de estar asociados a una línea de crédito, si su uso pudiera suponer un aumento del riesgo del Titular de modo que no pueda hacer frente a su obligación de pago. A tales efectos, la ENTIDAD comunicará al titular, al domicilio de notificaciones de este contrato, el bloqueo del instrumento de pago, indicando los motivos que

lo han causado, de ser posible, con carácter previo al bloqueo, y en caso contrario inmediatamente después del mismo, a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas, o fuese contraria a cualquier otra disposición normativa. LA ENTIDAD desbloqueará el instrumento de pago o lo sustituirá por uno nuevo a petición del TITULAR, una vez desaparecidos los motivos para bloquear su uso. Este desbloqueo se realizará sin coste alguno para el TITULAR.

Hasta el momento de la notificación de la sustracción, extravío o utilización no autorizada de la tarjeta, el Titular-consumidor solo se responsabilizará y asumirá las pérdidas generadas, en su caso, hasta un límite máximo de 150.-Euros, de conformidad con lo preceptuado en el art. 32 de la LSP, salvo que las operaciones de pago no autorizadas fuesen fruto de su actuación fraudulenta, o del incumplimiento, deliberado o por negligencia, de una o varias de las obligaciones que asume en el contrato, en particular, cuando no tome las medidas razonables para proteger los elementos de seguridad personalizados de la tarjeta o no haya notificado sin demora indebida el extravío, sustracción o utilización no autorizada de la misma, en cuyo caso asumirá la totalidad de la pérdida, hasta la notificación de la incidencia.

-Responsabilidad del Titular por anomalías o averías. LA ENTIDAD, sin perjuicio de adoptar las medidas que estime oportunas, no asume responsabilidad alguna en el caso de que los Establecimientos rehúsen admitir la utilización de las tarjetas, ni de las anomalías derivadas del funcionamiento de los cajeros automáticos de entidades distintas de esta Entidad de Crédito, o, si perteneciesen a esta Entidad de Crédito, cuando el titular sea el causante de la avería o que, pese a haber sido oportunamente advertido de ella, hubiese procedido a la utilización del cajero automático. Del mismo modo, esta Entidad de Crédito permanecerá ajena a las incidencias y responsabilidades que pudieran derivarse de la operación realizada entre el titular y el establecimiento.

-Comisión por cambio de divisa. LA ENTIDAD está facultada para adeudar en la cuenta de pago o liquidación reseñada a tal efecto en el contrato de tarjeta, una comisión por cambio de moneda por las compras realizadas en comercios fuera de la Zona Euro o en moneda extranjera cuando así se pacte en contrato, aplicada sobre el importe que resulte del contravalor en euros de todas las transacciones en divisas según el cambio obtenido por Visa Internacional o Mastercard en la fecha en que se practique la liquidación correspondiente.

-Validez de las tarjetas.- La tarjeta tendrá un plazo de validez limitado que figurará impreso en la misma y, sin perjuicio de la renovación a su vencimiento, no podrá ser utilizada con posterioridad a su fecha de caducidad. No obstante, esta Entidad se reserva la facultad de cancelar la tarjeta durante su vigencia, así como la de no renovarla a su vencimiento, en caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas por el Titular, con un preaviso fehaciente de dos meses naturales a la fecha de cancelación efectiva de la tarjeta, (si los Titulares son consumidores), y de quince días naturales, (si los Titulares son no consumidores), remitido al domicilio señalado a efectos de notificaciones en el contrato, perdiendo el titular todos los derechos relativos al uso de la misma y obligándose a devolver la tarjeta a LA ENTIDAD tan pronto como sea efectiva su baja, y siendo a cargo de dichos titulares todas las transacciones que se realicen con dicha tarjeta hasta la efectiva devolución de la misma, así como las transacciones que se hallen en curso una vez ya devuelta.

Es potestativo de LA ENTIDAD impedir la utilización de las tarjetas, en cualquier momento de su vigencia, o no renovar las vencidas si hubieran variado las circunstancias que en su día motivaron su concesión, ya sea por un aumento significativo del riesgo, morosidad o insolvencia del Titular que pueda conllevar su incapacidad para hacer frente a las obligaciones de pago, en virtud del derecho de propiedad que LA ENTIDAD conserva, en todo momento, sobre ellas, ya sea por la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta de las mismas. En este supuesto, LA ENTIDAD comunicará por escrito al titular el bloqueo de las tarjetas y los motivos de esa decisión. Al igual que la ENTIDAD podrá dar por terminado el contrato de tarjeta mediante preaviso por escrito remitido al titular con el preaviso antes indicado, el titular puede también renunciar al uso de las tarjetas, comunicando su decisión por escrito a LA ENTIDAD, con devolución de las tarjetas invalidadas, con asunción o pago de liquidaciones pendientes de pago. Asimismo, cada titular se obliga a devolverlas de inmediato a la Entidad en el momento en que deje de ser titular o de estar autorizado a disponer de la cuenta o cuentas de pago vinculadas a la tarjeta, en el momento en que se cancele alguna de esas cuentas, o cuando el titular del contrato desautorice al titular de la tarjeta a disponer con ella. En este supuesto y en el anterior, si existiese saldo deudor, deberá proceder a su cancelación salvo que LA ENTIDAD le autorice el pago aplazado mediante la instrumentación de una operación crediticia. Si en el uso de las tarjetas se incumpliera cualquiera de las normas estipuladas en estas condiciones, LA ENTIDAD, además de retirar el derecho de utilización de ellas, podrá reclamar el importe de la deuda pendiente, así como los intereses, gastos y demás cantidades imputables al uso de esas tarjetas. Constituirá prueba suficiente del crédito a favor de LA ENTIDAD la certificación librada por este último en que haga constar el importe total de la deuda en la fecha correspondiente.

El resto de condiciones de los contratos permanecen invariables.

B) El usuario de servicios de pago debe facilitar para la correcta ejecución de una orden de pago el identificador único.

Se define en la LSP como identificador único a la combinación de letras y números que LA ENTIDAD-proveedora de servicios de pago especifica al usuario de dichos servicios, y que éste debe proporcionar para identificar de forma unívoca, al otro usuario del servicio de pago, a su cuenta de pago en una operación de pago, o a ambos. Por tanto, para la correcta ejecución de las operaciones de pago, el cliente o usuario de los servicios de pago debe facilitar a LA ENTIDAD, el código de cuenta cliente (CCC) o el número internacional de cuenta bancaria (IBAN), en función de la operación de pago a realizar, con el fin de identificar la cuenta de pago afectada por la operación. En el caso de utilización de instrumentos de pago, el identificador único se corresponde con el número de la tarjeta o PAN.

Cuando una orden de pago se ejecute de acuerdo con el Identificador único facilitado, se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en dicho identificador. Por tanto, en caso de que el Identificador único facilitado por los Titulares fuera incorrecto, LA ENTIDAD no será responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, LA ENTIDAD hará los esfuerzos razonables para recuperar los fondos de la operación de pago. Cuando los Titulares facilitaran información adicional a la requerida por LA ENTIDAD para la correcta ejecución de las órdenes de pago, LA ENTIDAD únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de operaciones de pago conformes con el identificador único facilitado por los Titulares.

C) Consentimiento y autorización de órdenes de pago.- Las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando el Titular haya dado el consentimiento para su ejecución, en la forma o de acuerdo con lo establecido para cada uno de los Servicios de pago, en cada contrato principal formalizado entre LA ENTIDAD y el Titular. El consentimiento podrá otorgarse con anterioridad a la ejecución de la operación, o, con posterioridad a la misma. Asimismo, se entenderá como autorizada aquella operación de pago cuyo consentimiento se hubiera prestado mediante alguna de las técnicas de comunicación a distancia previstas en la Ley 22/2007 de Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, de 11 de julio y, en particular, mediante la utilización de medios telemáticos, electrónicos, fax u otros similares. Los servicios solicitados por los Titulares al amparo de un

contrato de depósito a la vista se considerarán autorizados cuando los mismos presten su consentimiento, ya sea mediante la rúbrica de la pertinente solicitud o justificante del servicio, o mediante el uso de los instrumentos de pago habilitados o convenidos entre LA ENTIDAD y el Titular a tal fin, dentro de los límites y sujeto a las condiciones pactadas en cada caso. Los contratantes se autorizan irrevocablemente a grabar las comunicaciones que mantengan (conversaciones telefónicas, videoconferencias, correos electrónicos, fax o cualquier otra modalidad disponible en un futuro) relacionadas con la operativa de este contrato, pudiendo utilizar las citadas grabaciones como medio de prueba en cualquier procedimiento judicial o extrajudicial. Las partes podrán solicitarse copia o transcripción del contenido de las comunicaciones que se hubiera grabado. La entrega de las transacciones por parte de LA ENTIDAD, se sujeta al pago del precio que para tal servicio conste en tarifas en cada momento.

El Titular podrá retirar su consentimiento en cualquier momento anterior a la fecha de irrevocabilidad de las órdenes de pago que establece el art. 37 LSP. En el caso de que el momento de recepción de la orden de pago se corresponda con una fecha convenida entre el Titular y LA ENTIDAD, el Titular podrá revocar dicha orden a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido, estando facultada LA ENTIDAD a cobrar los gastos que por dicha revocación se hayan acordado y/o devengado.

D) Recepción, Ejecución y rechazo de las órdenes de pago.- El momento de recepción de una orden de prestación de un servicio de pago será aquel en que sea recibida por LA ENTIDAD. Si no es un día hábil para LA ENTIDAD o se recibe fuera del horario establecido por LA ENTIDAD para su recepción (que será el horario comercial de atención al público, salvo el que se establezca para cada canal de forma expresa), las órdenes se considerarán recibidas el siguiente día hábil a los solos efectos del cómputo del plazo máximo en que debe abonarse en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario (entidad de crédito del beneficiario).

E) La ejecución de las órdenes de pago que se inicien por los Titulares comenzará el día en que hayan puesto fondos suficientes a disposición de LA ENTIDAD a tal efecto, o el día de su efectiva ejecución, en el supuesto de que LA ENTIDAD haya decidido ejecutar la orden en descubierto, y sin perjuicio de la obligación de los Titulares de efectuar la inmediata cobertura y reposición de los fondos. Para la correcta ejecución de las operaciones de pago (entendiendo por esta, cualquier acción iniciada por el TITULAR, ya sea en su condición de ordenante o de beneficiario, consistente en situar, transferir, o retirar fondos), dicho TITULAR debe facilitar a LA ENTIDAD, el código de cuenta cliente (CCC) o el número internacional de cuenta bancaria (IBAN), en función de la operación de pago a realizar, con el fin de identificar la cuenta de pago afectada por la operación. En el caso de utilización de instrumentos de pago, el identificador único se corresponde con el número de la tarjeta o PAN.

En caso de que el Identificador único facilitado por los Titulares fuera incorrecto, LA ENTIDAD no será responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, LA ENTIDAD hará los esfuerzos razonables para recuperar los fondos de la operación de pago, en esos casos. Cuando los Titulares facilitaran información adicional a la requerida por LA ENTIDAD para la correcta ejecución de las órdenes de pago, LA ENTIDAD únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de operaciones de pago conformes con el identificador único facilitado por los Titulares. Asimismo, cuando los Titulares deseen recibir una orden de pago en su depósito, deberán facilitar al ordenante o beneficiario, en caso de adeudos domiciliados, el identificador único de su depósito (C.C.C./Código IBAN/ nº de tarjeta o PAN).

Para las operaciones de pago en cuenta de pago, realizadas en euros, cuando ambos proveedores de servicios estén situados dentro de la Unión Europea, el plazo máximo de ejecución por parte de LA ENTIDAD será:

a) En las operaciones iniciadas por los Titulares: El día hábil siguiente a la fecha considerada como fecha de recepción de la orden, salvo en las operaciones de pago iniciadas en papel, que será de dos (2) días hábiles.

Sin perjuicio de lo anterior, transitoriamente, hasta el 01/01/2012, dicho plazo será de tres (3) días hábiles, salvo en las operaciones originadas y recibidas en España que será de dos (2) días hábiles. Ambos plazos se prolongarán un (1) día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

b) En operaciones de abono, de los que los Titulares sean beneficiarios, inmediatamente después de haber recibido los fondos correspondientes al importe de la operación de pago, remitidos por el proveedor de servicios o Entidad de Crédito del ordenante.

Para el resto de operaciones de pago en cuenta no serán de aplicación los plazos anteriores, sino que se ejecutarán a la mayor brevedad posible, en función de las entidades intervinientes como proveedores de servicios de pago o de los mercados de divisas que se hayan de utilizar a tal efecto. Sin perjuicio de lo anterior, en operaciones de pago intracomunitarias, el plazo de ejecución no excederá de cuatro (4) días hábiles a contar desde el momento de recepción de la orden. Cuando un consumidor ingrese efectivo en una cuenta de pago en la moneda de esa cuenta de pago, podrá disponer del importe ingresado desde el mismo momento en que tenga lugar el ingreso. La fecha valor del ingreso será la del día en que se realice el mismo.

En el caso de las operaciones de ingreso en efectivo, los Titulares no “consumidores” podrán disponer del importe ingresado como máximo el día hábil siguiente al de la recepción de los fondos e igual fecha valor se otorgará a los fondos ingresados.

F) Limitaciones a la utilización de instrumentos de pago.- Cuando al amparo de las disposiciones reguladoras de la prestación de servicios de pago que se incluyen en este contrato, los Titulares hubieran contratado con LA ENTIDAD, la utilización de instrumentos de pagos emitidos por o con la colaboración o intermediación de ésta, serán de aplicación las siguientes disposiciones:

(i) En caso de pérdida, robo o sustracción de un instrumento de pago, o de su utilización no autorizada o de forma incorrecta, los Titulares se obligan a comunicar tales circunstancias a LA ENTIDAD a la mayor brevedad posible tan pronto como tengan conocimiento de ello, ya sea personalmente en cualquier oficina de LA ENTIDAD o través del número de teléfono que se facilita a los Titulares en el momento de entrega de cada medio de pago y que figura permanentemente a su disposición en el sitio Web de LA ENTIDAD. Por los mismos medios podrán proceder a solicitar el desbloqueo de la utilización del instrumento de pago (cuando hayan finalizado o dejado de existir los motivos que justificaron la adopción de las medidas del bloqueo), o cuando deban realizar cualquier otra notificación relacionada con los instrumentos de pago de su titularidad.

Hasta el momento de la notificación de la sustracción, extravío o utilización no autorizada de la tarjeta, el Titular-consumidor solo se responsabilizará y asumirá las pérdidas generadas, en su caso, hasta un límite máximo de 150.-Euros, de conformidad con lo preceptuado en el art. 32 de la LSP, salvo que las operaciones de pago no autorizadas fuesen fruto de su actuación fraudulenta, o del incumplimiento, deliberado o por negligencia, de una o varias de las obligaciones que asume en el contrato, en particular, cuando no tome las medidas razonables para proteger los elementos de seguridad personalizados de la tarjeta o no haya notificado sin demora indebida el extravío, sustracción o utilización no autorizada de la misma, en cuyo caso asumirá la totalidad de las pérdidas, hasta la notificación de la incidencia. Las partes convienen que no se aplique a los Titulares no consumidores, conforme permite el art. 23.1 LSP, el importe máximo de responsabilidad de 150.-Euros, sobre operaciones de pago no autorizadas hasta su comunicación a la Entidad.

(ii) LA ENTIDAD se reserva, en virtud de lo establecido en el art. 26.2 LSP, el derecho a bloquear la utilización de un instrumento de pago por motivos de seguridad, de sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta de dicho instrumento o,

en el caso de estar asociado a una línea de crédito, si su uso pudiera suponer un aumento del riesgo del Titular de modo que no pueda hacer frente a su obligación de pago. A tales efectos, LA ENTIDAD comunicará al titular, por el medio pactado, el bloqueo del instrumento de pago, indicando los motivos que lo han causado, de ser posible, con carácter previo al bloqueo, y en caso contrario inmediatamente después del mismo, a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas, o fuese contraria a cualquier otra disposición normativa.

LA ENTIDAD desbloqueará el instrumento de pago o lo sustituirá por uno nuevo una vez desaparecidos los motivos para bloquear su uso. Este desbloqueo se realizará sin coste alguno para el Titular.

Derecho de revocación.- El Titular podrá retirar su consentimiento en cualquier momento anterior a la fecha de irrevocabilidad de las órdenes de pago que establece el art. 37 LSP. En consecuencia, el Titular no podrá revocar aquellas órdenes instadas por el mismo que hayan sido objeto de tramitación por parte de LA ENTIDAD, sin perjuicio del derecho de devolución del Titular. En el caso de que el momento de recepción de la orden de pago se corresponda con una fecha convenida entre el Titular y LA ENTIDAD, el Titular podrá revocar dicha orden a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido, estando facultada LA ENTIDAD a cobrar la comisión pactada para dicha revocación en condiciones particulares, con cargo al depósito, sin necesidad de previo requerimiento.

Rechazo de órdenes.- LA ENTIDAD se reserva la facultad de rechazar la ejecución de una orden de pago si existe causa que lo justifique, no constar prestado el consentimiento pertinente, o si antes de la ejecución de la operación de pago, el ordenante no contara con fondos suficientes en la cuenta de pago para la ejecución. LA ENTIDAD notificará al ordenante, por el medio de comunicación pactado en cada contrato principal, y dentro del plazo máximo legalmente establecido, el rechazo de la orden de pago, pudiendo repercutir al mismo los costes de la referida notificación, mediante adeudo en el depósito asociado, sin necesidad de previo requerimiento. LA ENTIDAD se reserva la facultad de rechazar la emisión o recepción de una orden de pago con un determinado país o con una determinada entidad por motivos relacionados con potenciales impactos para la Entidad derivados de medidas restrictivas o sancionadoras internacionales. Las órdenes de pago rechazadas se considerarán como no recibidas.

Operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente.- EL TITULAR "consumidor", deberá comunicar sin tardanza a LA ENTIDAD, tan pronto como tenga conocimiento de ello, que se ha producido una operación de pago no autorizada o que se ha ejecutado incorrectamente, a fin de poder obtener rectificación de LA ENTIDAD. Dicha comunicación deberá producirse en un plazo máximo de **trece (13) meses**, desde la fecha del adeudo o el abono.

Del mismo modo, y tal y como ya indicamos en la Condición General 4, el Titular "no Consumidor", deberá comunicar sin tardanza a LA ENTIDAD y en cuanto tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, a fin de poder obtener rectificación de LA ENTIDAD. Dicha comunicación debe producirse en aras de una posible rectificación en un plazo máximo de **30 días** desde la fecha del adeudo o del abono

Régimen de las operaciones de pago autorizadas a instancia de los Titulares-Consumidores.- Derechos de devolución.- Los Titulares y LA ENTIDAD convienen que aquéllos sólo tendrán derecho a devolver las operaciones de pago autorizadas, entre ellas, (los adeudos domiciliados) si se cumplen las condiciones para la devolución contempladas en la LSP y demás normativa aplicable. El Titular podrá solicitar a LA ENTIDAD la devolución de las operaciones de pago autorizadas, que hayan sido iniciadas por el Beneficiario, en un plazo máximo de **OCHO SEMANAS** contados a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta, cuando se cumplan las siguientes condiciones: (i) que, habiendo autorizado con carácter previo la orden de pago, en ésta no se especificase el importe exacto de la operación de pago; y ii) que el importe de la operación de pago supere el importe que el Titular podía esperar razonablemente teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones del Contrato principal, y las circunstancias pertinentes al caso. En el plazo de diez días (**10**) hábiles desde la recepción de una solicitud de devolución, LA ENTIDAD devolverá el importe íntegro de la operación o bien justificará la denegación de la devolución, indicando en este caso los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del usuario. La devolución consistirá en la cantidad total de la operación de pago ejecutada, y a petición de LA ENTIDAD, el Cliente deberá aportar datos de hecho referentes a dichas condiciones. Para justificar su orden de devolución, los Titulares no podrán invocar motivos relacionados con el cambio de divisa cuando se hubiera aplicado el tipo de cambio de referencia acordado con LA ENTIDAD, y en virtud de lo publicado por ésta. En este sentido, se hace constar expresamente que los tipos de cambio son libres y son tipos de mercado que pueden cambiar en cualquier momento, no teniendo LA ENTIDAD obligación alguna de aplicar los tipos de cambio oficiales.

Los Titulares y LA ENTIDAD convienen, así mismo, que aquéllos no tendrán derecho a devolución, (i) cuando hayan transmitido directamente a LA ENTIDAD su consentimiento a la orden de pago, y (ii) siempre que éste o el beneficiario le hubieran proporcionado o puesto a su disposición la información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

Aunque la normativa tributaria contempla la domiciliación como una de las formas de pago de las deudas tributarias, a los adeudos correspondientes a deudas tributarias domiciliadas, no le son de aplicación los plazos de devolución que establece la LSP, según consulta vinculante efectuada a la D.G.T. (Ref. 0210-10), de 6 de mayo de 2010, no existiendo por tanto el derecho a solicitar la devolución durante el plazo de ocho semanas al que se refiere el art. 34 de la LSP.

3.-COMISIONES Y GASTOS. -Las comisiones y gastos de los distintos productos y servicios de pago serán los previstos para cada uno de ellos en el contrato principal correspondiente al servicio de pago, y en su defecto, en el folleto de tarifas de LA ENTIDAD vigente en cada momento. La información relativa a los términos y condiciones aplicables a los servicios y operaciones de pago se facilita libre de gastos para el Titular. Tanto con carácter previo como con posterioridad a la ejecución de una operación de pago sujeta a un contrato marco, la Entidad informará sobre el importe de los gastos de dicha operación, el desglose de los mismos, lo intereses que se deban abonar, en su caso, el tipo de cambio y la fecha valor del adeudo y/o abono. Existe a disposición del Cliente y se le facilitará gratuitamente a la formalización del contrato y/o ejecución de operaciones las tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles, así como normas sobre fechas de valoración aplicable a las operaciones factibles de efectuar al amparo de cada contrato. No obstante, cualquier tipo de información adicional o distinta o aquella que se comunique con mayor frecuencia, a la establecida en el contrato principal o este Anexo, a petición del Titular, generará una comisión que se le liquidará según las tarifas de LA ENTIDAD.

LA ENTIDAD repercutirá al titular los gastos ocasionados por la resolución del contrato, por la revocación de órdenes de pago, por notificación de rechazos de órdenes de pago, por envío de correspondencia sobre información adicional o más frecuente, o transmitida por medios distintos a los especificados en cada contrato, a petición del usuario de servicios de pago, y de acuerdo con la Tarifa Postal Oficial vigente en cada momento, y los que se deriven de la recuperación de fondos por operaciones de pago ejecutadas con identificador único incorrecto. Los precios de los servicios no periódicos se percibirán al producirse el hecho que los motive mediante adeudo en el depósito, sin necesidad de previo requerimiento. Cualquier gasto adicional o reducción derivada de la

utilización de un determinado instrumento de pago será debidamente comunicado al usuario de servicios de pago, con la mayor brevedad posible y al destino y por el medio pactado en el contrato asociado o principal.

En toda prestación de servicios de pago, que no incluya una conversión de divisas, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago, y el ordenante abonará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago. Cuando la operación de pago incluya una conversión en divisas se aplicará, salvo pacto en contrario, igual criterio de distribución de gastos.

No obstante lo anterior, en toda operación de pago en la que ambos prestadores de servicios de pago estén en España e incluya una conversión de divisas, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante los percibidos por su proveedor de servicios de pago; los gastos de conversión, salvo indicación en contrario de las partes, serán satisfechos por quien la demande. No será de aplicación lo indicado anteriormente en aquellas operaciones en las que alguno de los proveedores de servicios de pago no esté situado en la Unión Europea o en aquellas operaciones realizadas en moneda distinta del euro o de la de algún otro Estado miembro.

4.- SOBRE LA COMUNICACIÓN: LA ENTIDAD remitirá las comunicaciones generadas al usuario de servicios de pago, o las pondrá a su disposición, por el medio y destino pactados en contrato marco o contratos asociados que instrumente específicos servicios de pago. Para supuestos excepcionales de comunicación (pérdida, robo o sustracción de claves o de instrumentos de pago, teléfono móvil, tarjeta SIM, etc.) se estará a lo indicado en las condiciones especiales relativas a cada servicio.

Las comunicaciones y notificaciones, así como la información previa o posterior que LA ENTIDAD y los Titulares se efectúen con motivo de la contratación y prestación de servicios de pago serán remitidas en el mismo idioma en que sean contratado tanto el Contrato Marco, como los diferentes contratos específicos que instrumenten servicios de pago, al domicilio a efectos de notificaciones acordado en contrato. No obstante, los Titulares facultan expresamente a la Entidad para que toda comunicación individualizada que les dirija se facilite según la forma de recepción de comunicación y notificación establecida en el Contrato Principal y este Anexo, al domicilio establecido en el contrato principal o por medios electrónicos, en especial a través del Servicio de Banca a Distancia de la Entidad o a la dirección de correo electrónico que cualquiera de los Titulares tenga comunicada a la ENTIDAD en cada momento, considerándose recibidos por todos los Titulares sin otro requisito. Dichas comunicaciones se podrán a disposición de los Titulares, tan pronto como se generen, pudiendo estos consultarlas a su conveniencia y obtener su impresión en papel o descargarlas en su ordenador. Toda solicitud que implique impresión de las mismas se podrá considerar duplicado, debiendo satisfacerse los gastos pactados en contrato o tarifas de LA ENTIDAD. Los Titulares podrán solicitar el servicio de envío de correspondencia por cualquiera de los medios que tenga establecidos la ENTIDAD en cada momento, tramitando la solicitud de modificación de la forma de recepción de la correspondencia.

5.- SOBRE LAS RESPONSABILIDADES: El usuario de servicios de pago deberá adoptar las medidas necesarias para preservar la seguridad de los instrumentos de pago que reciba así como los elementos de seguridad personalizados de que vayan provistos, responsabilizándose de la conservación y uso correcto de los mismos, debiendo notificar a la Entidad, sin demora indebida, en caso de pérdida, robo o sustracción de los mismos o de su utilización no autorizada, tales circunstancias a LA ENTIDAD a la mayor brevedad posible, tan pronto como tengan conocimiento de ello, ya sea personalmente en cualquier oficina de LA ENTIDAD o a través del número de teléfono que se facilita a los Titulares en el momento de entrega de cada medio de pago y que figura permanentemente a su disposición en el sitio web de la ENTIDAD.

El usuario de servicios de pago (consumidor), soportará hasta un máximo de 150.-Euros las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído, no obstante, soportará todas las pérdidas que afronte como consecuencia de operaciones de pago no autorizadas que sean fruto de su actuación fraudulenta o del incumplimiento deliberado o por negligencia grave, de una o varias de las obligaciones que asuma en el contrato.

Salvo en caso de actuación fraudulenta, el usuario de servicios de pago no soportará consecuencia económica alguna respecto a operaciones de pago no autorizadas resultantes de un instrumento de pago extraviado o sustraído con posterioridad a la notificación a la ENTIDAD de dichas incidencias. En consecuencia, desde el momento en que la Entidad tenga conocimiento de la pérdida o robo de la tarjeta, se hace responsable de cualquier operación, salvo que el titular haya cometido fraude o incurrido en negligencia grave.

La entidad emisora de la tarjeta se compromete al envío de la tarjeta y del número secreto por medio seguro y se abstendrá de enviar tarjetas no solicitadas, salvo que sustituya a una anterior, adoptando las medidas oportunas para asegurar el funcionamiento correcto del sistema de pago. En el caso de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante sea el responsable, devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación, y en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa. En todo caso, cuando una orden de pago no se ejecute o se ejecute defectuosamente, el proveedor de servicios de pago del ordenante tratará de averiguar previa petición y con independencia de su responsabilidad los datos relativos a la operación de pago y notificará los resultados al ordenante. En el caso de órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable de la correcta transmisión de la orden al proveedor de servicios del ordenante y de la gestión de la operación de pago, de forma que cuando la operación no se ejecute o se ejecute de manera defectuosa por causa imputable a dicho proveedor, reiterará la orden de pago y velará porque la cantidad abonada en la cuenta esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de producido el abono.

El usuario de servicios de pago podrá solicitar en cualquier momento las condiciones contractuales del contrato marco y la información y las condiciones contenidas en este documento en papel u otro soporte duradero.

6.- SOBRE MODIFICACIÓN DE CONDICIONES Y RESCISIÓN DEL CONTRATO MARCO DE SERVICIOS DE PAGO. LA ENTIDAD se reserva el derecho a realizar, en cualquier momento, modificación de las condiciones inicialmente pactadas relativas a la prestación de servicios de pago, comunicándolas individualizadamente a los Titulares-consumidores con una antelación no inferior a dos meses a la fecha propuesta para su entrada en vigor. Para Titulares no consumidores, serán publicadas en tablón de anuncios de oficinas de la Entidad abiertas al público con una antelación no inferior a quince días a la fecha propuesta para su entrada en vigor, sin perjuicio de su comunicación por otras vías. Se considerarán aceptadas por el Titular las modificaciones si no comunica su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta para entrada en vigor de las mismas.

Las modificaciones relativas a tipos de interés o de cambio podrán aplicarse de inmediato y sin preaviso previo cuando se basen en tipos de interés o de cambio de referencia acordados en el contrato, según LSP.

Se podrán aplicar de manera inmediata las modificaciones que resultaran más beneficiosas o favorables para el Titular de los servicios de pago sin que sea necesario ningún plazo de espera ni aviso previo.

Para las operaciones de pago denominadas en una moneda distinta del euro, LA ENTIDAD utilizará como tipo básico de referencia para la ejecución de la orden de pago el tipo de cambio comprador o vendedor que el propio banco tenga publicado el día de la

operación para las divisas admitidas a cotización en LA ENTIDAD, salvo que las partes acordaran aplicar un cambio distinto, así como las comisiones y gastos aplicables por este cambio.

La duración del Contrato Marco es indefinida, no obstante, el Titular o usuario de servicios de pago podrá resolver el Contrato marco en cualquier momento con un preaviso a LA ENTIDAD de un mes a la fecha en la que tendrá efectos dicha resolución. La resolución de dicho Contrato Marco será gratuita para el Titular, si se efectúa una vez transcurridos doce meses desde su entrada en vigor. En todos los demás casos se repercutirán los gastos que la resolución conlleve en consonancia con los costes que la misma implique, que debidamente se notificarán al Titular. LA ENTIDAD podrá resolver de igual forma el contrato marco, celebrado por un periodo indefinido, con un preaviso de dos meses en el caso de que se haya celebrado con Titulares-Consumidores, y un preaviso de quince días en el caso de Titulares- no consumidores. Para la resolución de los contratos que instrumenten determinados servicios de pago, se estará a lo pactado en cada contrato.

7.- SOBRE LA LEY APLICABLE, LA COMPETENCIA JURISDICCIONAL Y LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN Y RECURSO EXTRAJUDICIAL. El contrato marco de servicios de pago y contratos asociados sobre específicos servicios de pago, se regirán por la legislación española. Para cuantas cuestiones se susciten entre el/lo Titular/es y LA ENTIDAD en relación con los mismos, las partes se someterán al fuero que corresponda según Ley de Enjuiciamiento Civil.

Además, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de reforma del sistema financiero (BOE del 23 de noviembre de 2002), los usuarios de servicios de pago podrán dirigir las quejas o reclamaciones que pudieran suscitarse con LA ENTIDAD al Servicio de Atención al Cliente de la misma. De igual forma, existe a disposición de los clientes, en aquellas oficinas de Comunidades Autónomas, donde su puesta a disposición sea preceptiva, la “Hoja de Quejas y Reclamaciones”, como vía para efectuar las mismas.