Válido desde: 22 de diciembre de 2025

Términos y Condiciones de la Cuenta de la Tarjeta de Pago Visa para Clientes Privados

Estos Términos y Condiciones se aplican a su cuenta de tarjeta de pago Visa y a la tarjeta de pago Visa. Por favor, léalos atentamente. Puede descargar una copia de estos Términos y Condiciones en cualquier momento desde su portal de cuenta en línea. Inicie sesión aquí

La cuenta Paysera y la tarjeta de pago Visa son servicios de dinero electrónico proporcionados por Finansinės paslaugos "Contis", UAB. Su distribuidor puede transferir fondos de una billetera que usted tenga directamente con ellos para cubrir el valor de las transacciones que realice utilizando su tarjeta Visa.

En estos Términos y Condiciones:

"Distribuidor" significa Paysera LT, UAB, código de empresa 300060819; Licencia de institución de dinero electrónico N.º 1, emitida el 27/09/2012; el organismo emisor y supervisor es el Banco de Lituania www.lb.lt; los datos sobre Paysera LT, UAB se recopilan y almacenan en el Registro de Personas Jurídicas de la República de Lituania, distribuyendo la cuenta y la tarjeta para usted.

"Usted" significa el titular de la cuenta nombrado que es el usuario autorizado de la cuenta Paysera y la tarjeta de pago Visa y cualquier titular de tarjeta adicional.

"Nosotros", "nos" o "nuestro" significa Finansinės paslaugos "Contis", UAB o el distribuidor que actúa en nombre de Finansinės paslaugos "Contis", UAB.

Si tiene alguna pregunta, puede ponerse en contacto con el servicio de Atención al Cliente a través de:

- Teléfono: +44 20 80996963 (se aplican tarifas geográficas estándar);
- Correo electrónico: apoyo@paysera.es
- En línea: Inicie sesión en su cuenta Paysera en www.paysera.com y haga clic en *Mensajes* > *Escribir un mensaje*;
- Aplicación móvil: pulse en *Perfil* > *Contactar soporte* en su aplicación móvil Paysera y envíenos un mensaje;
- Correo postal: Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, Vilna, Lituania.

Su cuenta Paysera y tarjeta de pago Visa son emitidas por Finansinės paslaugos "Contis", UAB, código de empresa 304406236, registrada en el Registro de Personas Jurídicas de la República de Lituania, con sede en Gedimino pr. 20, Vilna, Lituania. Poseemos la licencia de institución de dinero electrónico N.º 53, de fecha 23/07/2019, emitida por el Banco de Lituania, que es nuestra autoridad supervisora ubicada en Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilna, Lituania, teléfono: +370 800 50 500. Puede encontrar más información sobre el Banco de Lituania en https://www.lb.lt/en. Su tarjeta Visa es distribuida por Paysera LT, UAB.

1. ¿Qué es una cuenta de tarjeta de pago Visa y una tarjeta?

Una cuenta de tarjeta de pago Visa es una cuenta de dinero electrónico desde la cual usted puede realizar y recibir pagos.

Una tarjeta de pago Visa es una tarjeta de pago Visa que se puede utilizar en todo el mundo donde se acepte Visa. Una tarjeta de pago Visa puede emitirse en formato físico o como tarjeta digital disponible en la aplicación en línea y/o móvil de Paysera. Se puede utilizar en línea, en tiendas, por teléfono o para retirar efectivo de un cajero automático.

Solo puede gastar el dinero que haya ingresado en su cuenta de tarjeta de pago Visa, por lo que antes de realizar transferencias o utilizar su tarjeta debe asegurarse de que haya fondos suficientes en la cuenta de la tarjeta de pago Visa. Los fondos en la cuenta de la tarjeta de pago Visa no son depósitos bancarios y no generan intereses.

Una tarjeta digital contiene la misma información que una tarjeta física, pero se emite electrónicamente y puede utilizarse para pagos en línea, transacciones sin tarjeta presente y transacciones sin contacto a través de billeteras digitales compatibles.

2. ¿Quién puede solicitar una cuenta y tarjeta de pago Visa?

Debe tener al menos 16 años y ser residente del EEE para que se le emita una cuenta y tarjeta de pago Visa. Solo puede solicitarlas si es actualmente cliente del distribuidor (ha abierto una cuenta Paysera y ha cumplido con los procedimientos de diligencia debida requeridos por el distribuidor y ha confirmado su identidad). Debe proporcionar una dirección de correo electrónico y un número de teléfono móvil para abrir una cuenta para que podamos comunicarnos con usted. Hay un máximo de cuatro cuentas para un cliente individual y 20 cuentas para un cliente comercial en cada dirección residencial.

3. ¿Puedo pedir una tarjeta de pago Visa adicional en mi cuenta para otra persona?

Puede solicitar una tarjeta de pago Visa adicional para un titular de tarjeta adicional y es posible que se le cobre una tarifa como se detalla en la tabla de Tarifas y Límites (sección 33). Los titulares de tarjetas adicionales deben tener al menos 14 años. Al solicitar una tarjeta adicional para otra persona, usted acepta que le emitamos una tarjeta y que autorice transacciones en su nombre. El titular de la tarjeta adicional comparte el saldo y los límites de la cuenta de la tarjeta de pago Visa.

Usted acepta asumir la responsabilidad de todas las transacciones realizadas por cualquier titular de tarjeta adicional y que será responsable del uso de la tarjeta adicional y de cualquier tarifa y cargo aplicable en el que pueda incurrir el titular de la tarjeta adicional.

4. ¿Cómo puedo solicitar la cuenta de la tarjeta de pago Visa?

Puede solicitarla a través de nuestro sitio web.

Antes de que podamos abrir una cuenta para usted y emitirle una tarjeta, requeriremos evidencia de su identidad y podemos requerir evidencia de su dirección residencial. Es posible que deba proporcionarnos documentos como su pasaporte, licencia de conducir, documentos nacionales de identidad, facturas de servicios públicos, extractos bancarios u otros documentos para confirmar su identidad. También necesitaremos realizar comprobaciones sobre usted electrónicamente.

Al solicitar la(s) tarjeta(s), debe tener una cantidad suficiente de fondos en su cuenta Paysera para liquidar la emisión de la tarjeta, la entrega y las tarifas de mantenimiento de un mes. Si la cantidad de fondos en la cuenta Paysera es insuficiente, no podrá solicitar la(s) tarjeta(s).

Las tarifas de emisión y entrega de la tarjeta se deducen automáticamente al realizar el pedido, y se deduce una tarifa mensual de mantenimiento de la tarjeta en el momento de la activación de la misma. Una tarjeta digital se emite electrónicamente y está disponible en su cuenta en línea y aplicación móvil después de un pedido exitoso y el pago de las tarifas aplicables. Los plazos de entrega aplicables a las tarjetas físicas no se aplican a las tarjetas digitales.

La tarjeta se le entregará por correo a la dirección indicada dentro de los 60 (sesenta) días posteriores al pedido. Si no recibe la tarjeta en un mes calendario, deberá informar a la Institución al respecto. Las disposiciones de entrega en esta cláusula se aplican solo a las tarjetas físicas.

Si se determina que no ha recibido la tarjeta por causas ajenas a su voluntad, la tarjeta enviada se bloqueará permanentemente y se producirá una nueva tarjeta y se le enviará sin cargo. Si no recibe la segunda tarjeta también, podrá recibir una nueva tarjeta en la oficina de Paysera.

5. ¿Cómo empiezo?

Tan pronto como reciba su tarjeta física, debe firmar la banda de firma en la parte posterior. Una tarjeta digital no requiere recepción física y no tiene banda de firma.

Luego deberá activar su tarjeta. Puede hacerlo iniciando sesión en su cuenta de tarjeta de pago Visa en www.paysera.com.

También debe obtener su PIN para autorizar transacciones con chip y PIN y retiros en cajeros automáticos. Puede obtener su PIN cuando active su tarjeta a través de su cuenta en línea.

Al activar su tarjeta, acepta estos Términos y Condiciones. Todas las disposiciones del Contrato General de Servicios de Pago para Clientes Privados o Comerciales, y el Suplemento "Instrumentos de Pago" también se aplican a usted (con respecto a la apertura de cuenta).

Su tarjeta debe activarse dentro de los 3 meses posteriores a su emisión o puede cancelarse automáticamente y su cuenta puede cerrarse.

Si ha solicitado una tarjeta para otra persona, es su responsabilidad darle la información necesaria para activar la tarjeta y recuperar el PIN. Si comienzan a usar la tarjeta, tomaremos esto como confirmación de que usted les ha comunicado estos Términos y Condiciones y que los han aceptado.

Una tarjeta digital se considera activada tras su emisión y puede usarse sin pasos adicionales más que la autenticación segura en la aplicación móvil.

En caso de que el sobre esté dañado o surjan sospechas de que la tarjeta pudo haber sido extraída del sobre, usted no deberá activar la tarjeta recibida por correo, deberá informar al distribuidor al respecto (dentro de las 24 horas) y devolver el sobre con la tarjeta al distribuidor.

6. ¿Qué pasa si quiero cambiar mi PIN?

Si desea cambiar su PIN, puede hacerlo en cualquier cajero automático con funcionalidad de gestión de PIN: localice cajeros automáticos con el atributo "cambio de PIN" en https://www.visa.com/atmlocator. Puede obtener un recordatorio de su PIN a través de su cuenta en línea en www.paysera.com.

7. ¿Cómo agrego fondos a la cuenta de la tarjeta de pago Visa?

Puede ingresar dinero en su cuenta a través de su cuenta en www.paysera.com.

El tiempo necesario para acreditar los fondos en su cuenta dependerá del método de depósito utilizado. No puede ingresar dinero en su cuenta mediante una transferencia de saldo desde una tarjeta. Solo puede ingresar fondos hasta el saldo máximo de su cuenta.

Es posible que se aplique una tarifa por los pagos en su cuenta; consulte la tabla de Tarifas y Límites (sección 33). Se aplican ciertos límites mínimos y máximos y requisitos de uso a su cuenta y tarjeta; dichos límites y requisitos se detallan en la tabla de Tarifas y Límites (sección 33). Nos reservamos el derecho de negarnos a aceptar cualquier pago en particular si sospechamos alguna actividad fraudulenta o en caso de otras circunstancias excepcionales.

Tan pronto como recibamos los fondos que ha ingresado, estarán en su cuenta y listos para usar. Puede haber ocasiones en las que retrasemos la llegada de los fondos a su cuenta hasta por tres días hábiles; esto puede suceder cuando necesitamos confirmar la transacción con el banco remitente.

Cuando se haya realizado un pago en exceso en su cuenta por error, nos reservamos el derecho de debitar la cuenta con el monto excedente para corregir la transacción de pago.

8. ¿Qué transacciones puedo realizar?

Puede utilizar su tarjeta de pago Visa, incluidas las tarjetas físicas y digitales, para autorizar las siguientes transacciones a comerciantes que acepten pagos con tarjeta Visa:

- **Pagos con tarjeta con chip y PIN** insertando su tarjeta de pago Visa en la terminal e ingresando su PIN;
- **Pagos con tarjeta de banda magnética** a cualquier comerciante que no pueda aceptar tarjetas con chip y PIN firmando el comprobante de venta;
- **Pagos con tarjeta sin contacto (contactless)** pasando la tarjeta de pago Visa sobre el lector de tarjetas sin contacto;
- **Pagos con tarjeta por Internet a comerciantes en línea** proporcionando los detalles de la tarjeta de pago Visa y cualquier otro detalle de seguridad, como sus credenciales de código seguro, según lo solicite el comerciante en línea;
- **Pagos con tarjeta por correo o por teléfono** a comerciantes proporcionando los detalles de la tarjeta de pago Visa según lo solicite el comerciante;
- **Retiros de efectivo en cajeros automáticos** que muestren el logotipo de Visa insertando su tarjeta de pago Visa en el cajero automático, ingresando su PIN y siguiendo las instrucciones en el cajero automático;
- **Pagos con billetera electrónica (e-wallet)** añadiendo su tarjeta a las billeteras de Samsung Pay, Google Pay o Apple Pay (cuando estén disponibles) en su teléfono móvil y pasando su teléfono móvil sobre el lector de tarjetas sin contacto o marcando la opción de billetera electrónica en línea. Usted autoriza la transacción de billetera electrónica utilizando el protocolo de seguridad de su teléfono móvil, que puede incluir información biométrica como huella digital o identificación facial en su teléfono móvil.
- Las tarjetas digitales pueden usarse para pagos en línea, transacciones de billetera electrónica (cuando estén disponibles) y retiros en cajeros automáticos sin contacto a través de billeteras compatibles donde se admita la funcionalidad de retiro sin contacto.

Al igual que en el caso de otras tarjetas de pago, no podemos garantizar que un tercero o un cajero automático acepte su tarjeta.

Además, es posible que se le solicite ingresar un código de acceso de un solo uso u otra información de seguridad, incluyendo, si está disponible y usted opta por este tipo de identificación, información biométrica para autorizar una transacción o realizar modificaciones en la cuenta. Los códigos de acceso de un solo uso se enviarán al número de teléfono móvil registrado en su cuenta.

Tan pronto como se autorice una transacción, deduciremos el valor de su transacción del saldo disponible en su cuenta. Las tarifas pueden deducirse en el momento de la autorización o cuando la transacción haya sido confirmada a través del sistema Visa. Un desglose completo de cada transacción, incluidos los cargos, estará disponible para ver en su cuenta.

Una vez que hayamos recibido la autorización para una transacción, transferiremos los fondos al minorista dentro de los 3 días, o a un banco o institución financiera el día en que recibamos la autorización, o el día en que solicitó que se realizara el pago para transacciones con fecha futura. Se recibirá una transacción para transacciones con tarjeta Visa cuando recibamos la instrucción de transacción del minorista u operador de cajero automático.

9. ¿Puedo cancelar una transacción?

Generalmente, la autorización para una transacción no puede ser retirada por usted. Sin embargo, es posible que pueda retirar su autorización cuando haya autorizado una transacción que tendrá lugar en una fecha futura. Sin embargo, cuando se acuerde una fecha específica, no podrá revocar una orden de pago después del final del día hábil anterior a la fecha acordada.

Para retirar su autorización de una autoridad de pago continuo de tarjeta de pago Visa, debe notificar al minorista antes del cierre de operaciones del día hábil anterior al día en que debía tener lugar la transacción y proporcionarnos una copia del aviso si se solicita.

Podemos cobrarle una Tarifa de Cancelación si revoca una transacción bajo este párrafo (consulte la tabla de Tarifas y Límites (sección 33)).

10. ¿Puedo pagar cosas en una moneda extranjera?

Su tarjeta está denominada en euros. Si realiza una compra o un retiro en cajero automático en cualquier otra moneda, convertiremos la suma a euros utilizando el tipo de cambio establecido por Visa el día en que procesen la transacción; esto puede diferir de la fecha real de la transacción.

Si utiliza su tarjeta denominada en euros en un país europeo que no utiliza el euro, es posible que reciba una notificación de su proveedor que muestre el tipo de cambio utilizado y el monto en euros, junto con la diferencia porcentual entre la tasa aplicada por el esquema de la tarjeta y la tasa del Banco Central Europeo (BCE).

Se aplicará una tarifa de transacción internacional a cada una de estas transacciones (consulte la tabla de Tarifas y Límites (sección 33)).

Cuando agrega fondos a la cuenta de la tarjeta de pago Visa en una moneda distinta al euro, la moneda se convierte automáticamente de acuerdo con el tipo de cambio del distribuidor válido en ese momento, que se actualiza constantemente y se publica en el sitio web de Paysera.

Cualquier cambio en el tipo de cambio utilizado para convertir transacciones extranjeras se realizará de inmediato. Puede encontrar el tipo de cambio para una transacción realizada en una moneda distinta al euro en una fecha determinada aquí.

11. ¿Hay algo que no pueda comprar con mi tarjeta de pago Visa?

No puede utilizar su tarjeta para fines ilegales. Tampoco se puede utilizar para un número limitado de transacciones especificadas. Consulte el Artículo 9 del Contrato General de Servicios de Pago.

12. ¿Cómo puedo consultar mi cuenta de tarjeta de pago Visa?

Puede consultar su cuenta accediendo de forma segura a través de nuestro sitio web. Su estado de cuenta mostrará:

- información sobre el beneficiario de cada transacción y una referencia que le permita identificar cada operación de pago;
- el monto de la transacción mostrado en la moneda en la que se pagó o debitó la transacción en la cuenta;
- el monto de los cargos por la transacción;
- el tipo de cambio utilizado en la operación de pago (si procede); y
- la fecha en que se autoriza o contabiliza la transacción en la cuenta.

Esta información es accesible en todo momento a través de su cuenta, está disponible de forma gratuita y puede almacenarse y reproducirse según sea necesario. Los estados de cuenta en papel están disponibles bajo petición y están sujetos a una tarifa (consulte la tabla de Tarifas y Límites en la sección 33).

Además, es posible que se le solicite ingresar un código de acceso de un solo uso u otra información de seguridad, incluyendo, si está disponible y usted opta por este tipo de identificación, información biométrica para acceder a su cuenta. Los códigos de acceso de un solo uso se enviarán al número de teléfono móvil registrado en su cuenta.

13. ¿Cuánto tiempo durará la tarjeta de pago Visa?

Su tarjeta será válida por 4 años. No podrá utilizar su tarjeta después de su fecha de vencimiento. Este acuerdo terminará cuando su tarjeta sea cancelada o caduque y no sea reemplazada.

Al vencimiento, se emite una nueva tarjeta automáticamente si se realizó al menos una transacción de pago utilizando la tarjeta física dentro de los 90 días anteriores al vencimiento.

Si desea que la(s) nueva(s) tarjeta(s) se entregue(n) en otra dirección, debe indicarlo en la cuenta en línea en el sistema Paysera a más tardar 30 días antes de la fecha de vencimiento de la(s) tarjeta(s) bajo las instrucciones proporcionadas en el sistema Paysera.

Para la emisión y entrega de una nueva tarjeta(s) se aplican las tarifas estándar, que se deducen automáticamente de sus cuentas Paysera en el momento de la renovación de la tarjeta.

14. ¿La cuenta y la tarjeta de pago Visa tienen límites de gasto?

Solo puede gastar el dinero que se paga en su cuenta. También se aplican límites a los retiros diarios en cajeros automáticos, y pueden aplicarse otros límites a la cantidad de gastos y al número de transacciones que puede realizar. Consulte la tabla de Tarifas y Límites (sección 33) y su portal de cuenta en línea para obtener más detalles.

Si, por alguna razón, la transacción se completa cuando hay fondos insuficientes en su cuenta, entonces tendrá que reembolsarnos el déficit, a menos que se deba a un error del minorista con quien realizó la transacción.

Podemos cobrar este déficit de cualquier tarjeta que tenga con nosotros o de cualquier fondo que posteriormente ingrese en su cuenta. Podemos suspender sus tarjetas hasta que se restablezca el saldo negativo.

15. ¿Qué pasa si me han cobrado de más o me han cobrado por transacciones que no realicé?

Si disputa una transacción que se ha procesado en su tarjeta, debe comunicarse primero con el comerciante, ya que esto puede llevar a la resolución más rápida. Si la disputa no se puede resolver con el comerciante o si disputa cualquier otra transacción de la cuenta, debe comunicarse con nosotros sin demora indebida y, en cualquier caso, dentro de los 13 meses posteriores a tener conocimiento de cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente.

Cuando nos haya informado que un pago ejecutado no fue autorizado por usted de acuerdo con estos Términos y Condiciones, y haya tomado todas las medidas razonables para mantener segura la información de seguridad personalizada, mantener segura su tarjeta, no haber revelado su PIN o información de seguridad a nadie más y no haber actuado de manera fraudulenta, nosotros:

(a) le reembolsaremos el monto del pago no autorizado; y

(b) restauraremos la cuenta de pago debitada al estado en el que habría estado si no se hubiera realizado el pago no autorizado.

Más allá de esto, no tendremos ninguna responsabilidad adicional hacia usted. Cuando los detalles del beneficiario proporcionados por usted sean incorrectos, no somos responsables de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago, pero haremos esfuerzos razonables para recuperar los fondos involucrados en la operación de pago y notificarle el resultado.

Puede tener derecho a reclamar un reembolso en relación con transacciones donde:

- la transacción no fue autorizada bajo estos Términos y Condiciones;
- somos responsables de una transacción que no ejecutamos o ejecutamos incorrectamente. En estas circunstancias, le reembolsaremos el monto de la operación de pago no ejecutada o defectuosa y restauraremos la cuenta de pago debitada al estado en el que habría estado si no hubiera tenido lugar la transacción de pago defectuosa. También le reembolsaremos: (a) cualquier cargo directo del cual sea responsable; y (b) cualquier interés que deba pagar, como consecuencia de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación de pago; o
- una transacción preautorizada no especificó el monto exacto en el momento de su autorización y el monto cobrado es mayor de lo que razonablemente podría esperarse, teniendo en cuenta los patrones de gasto anteriores en la tarjeta y las circunstancias de la transacción. Reembolsaremos el monto total de la operación de pago o proporcionaremos una justificación para negarnos a reembolsar la operación de pago. Cualquier reembolso o justificación para rechazar un reembolso se proporcionará dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de una solicitud de reembolso o, cuando corresponda, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de cualquier información adicional solicitada. No se aceptará una reclamación de reembolso en estas circunstancias si el monto de la transacción se puso a su disposición al menos 4 semanas antes de la fecha de la transacción o si la reclamación se realiza más de 8 semanas después de haberse cargado en su cuenta.

16. ¿Qué pasa con la seguridad?

Debe mantener su tarjeta y credenciales de seguridad seguras y no permitir que nadie más las conozca o las use. Debe mantener su información de seguridad en secreto en todo momento; nunca revele su PIN o información de seguridad a nadie y no guarde detalles de su PIN con su tarjeta. La información de seguridad incluye sus datos de inicio de sesión y contraseña utilizados para acceder a su cuenta o cualquier otro sitio web donde se almacenen los detalles de su tarjeta o cuenta. También recomendamos que verifique el saldo de su cuenta regularmente iniciando sesión en su cuenta en nuestro sitio web o poniéndose en contacto con el

Servicio de Atención al Cliente. También debe asegurarse de que el acceso a su tarjeta digital y al dispositivo donde se almacena esté protegido mediante autenticación segura (por ejemplo, contraseña, PIN, verificación biométrica).

17. ¿Qué sucede si mi tarjeta de pago Visa se pierde o es robada o los detalles de mi cuenta se ven comprometidos?

Si pierde su tarjeta o se la roban, o sospecha que alguien más ha averiguado su PIN o información de seguridad o ha accedido a su cuenta sin su permiso, debe notificarnos sin demora indebida por teléfono o a través de su cuenta. Si su dispositivo que contiene una tarjeta digital se pierde, es robado o se sospecha que se ha accedido a él sin autorización, debe congelar inmediatamente su tarjeta a través de su cuenta en línea o notificarnos sin demora indebida. Su tarjeta se cancelará inmediatamente y su cuenta puede bloquearse. Tenemos una línea dedicada para tarjetas perdidas o robadas; las llamadas se cobran a la tarifa geográfica estándar. Si, después de informar una tarjeta perdida, encuentra posteriormente la tarjeta, no debe usarla. Córtela por la mitad a través del cuadro de firma, la banda magnética y el chip.

Si nos pide que lo hagamos, y siempre que proporcione la información y asistencia que le solicitemos, investigaremos cualquier transacción disputada o uso indebido de su tarjeta o cuenta.

Si las investigaciones muestran que cualquier transacción disputada fue autorizada por usted, o ha actuado de manera fraudulenta o con negligencia grave (por ejemplo, al no mantener seguros su tarjeta, información de seguridad o PIN, o al no notificarnos sin demora al tener conocimiento de la pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado de la tarjeta o cuenta), entonces no reembolsaremos el monto de la transacción y usted será totalmente responsable de todas las pérdidas incurridas debido al uso no autorizado de la tarjeta o cuenta.

Si las investigaciones muestran que no ha actuado de manera fraudulenta o con negligencia grave, su pérdida o responsabilidad máxima hacia nosotros por cualquier transacción no autorizada se limitará a 50 euros y procesaremos un reembolso tan pronto como sea posible, y en cualquier caso a más tardar al final del día hábil siguiente al día después de recibir su notificación.

18. ¿Alguna vez bloquearán una transacción sin que yo lo pida?

Podemos negarnos a pagar una transacción:

- si estamos preocupados por la seguridad de su tarjeta o cuenta o sospechamos que su tarjeta o cuenta se está utilizando de manera no autorizada o fraudulenta;
- si no se ingresan fondos suficientes en su cuenta en el momento de una transacción para cubrir el monto de la transacción y cualquier tarifa aplicable;
- si hay saldo negativo en su cuenta;
- si tenemos motivos razonables para creer que no está utilizando la tarjeta o la cuenta de acuerdo con estos Términos y Condiciones;
- si creemos que una transacción es potencialmente sospechosa o ilegal (por ejemplo, si creemos que una transacción se está realizando de manera fraudulenta); o
- debido a errores, fallas (ya sean mecánicas o de otro tipo) o negativa a procesar una transacción por parte de comerciantes, procesadores de pagos o esquemas de pago como Visa, SEPA, BACS, CHAPS u otros.

Si rechazamos una transacción, le diremos por qué de inmediato, si podemos, a menos que sea ilegal que lo hagamos. Puede corregir cualquier información que tengamos y que pueda habernos llevado a rechazar una transacción poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

Una tarjeta digital también puede ser congelada y descongelada temporalmente por usted a través de su cuenta en línea o aplicación móvil. Una tarjeta congelada no se puede utilizar hasta que se descongele. La tarjeta también podría bloquearse y cancelarse permanentemente si utiliza el PIN incorrecto 3 (tres) veces seguidas mientras usa un cajero automático o en un punto de venta.

Podemos suspender temporalmente el uso de la tarjeta debido a razones importantes (trabajos de mantenimiento o desarrollo, cambio de software, etc.).

19. ¿Puedo cancelar mi cuenta y tarjeta de pago Visa?

Tiene el derecho legal de cancelar su cuenta y tarjeta hasta 14 días a partir de la fecha de apertura de su cuenta sin incurrir en ninguna penalización y le reembolsaremos cualquier tarifa de emisión de tarjeta. Podemos cobrarle una Tarifa de Cancelación de Tarjeta si ya hemos incurrido en costos al ordenar una tarjeta a su nombre. También puede cancelar su tarjeta en cualquier momento después del período de 14 días sujeto a cualquier tarifa según se describe en la tabla de Tarifas y Límites (sección 33) contactando al Servicio de Atención al Cliente o a través de la aplicación móvil o el sitio web. También debe cortar su tarjeta cancelada por la mitad a través del cuadro de firma, la banda magnética y el chip.

Todas las tarifas y cargos se prorratearán hasta el momento de la terminación del contrato, y cualquier tarifa y cargo pagado por adelantado se reembolsará proporcionalmente. No tendrá derecho a un reembolso del dinero que ya haya gastado en transacciones autorizadas, pendientes o cualquier tarifa por el uso de la tarjeta o cuenta antes de que la tarjeta o cuenta se cancele o caduque.

20. ¿Podría cancelarse mi cuenta de tarjeta de pago Visa?

Podemos cancelar su cuenta y este acuerdo dándole al menos dos meses de aviso. Las razones para la cancelación pueden incluir:

- si este acuerdo o su tarjeta caducan;
- si incumple una parte importante de este acuerdo, o incumple repetidamente el acuerdo y no resuelve el asunto de manera oportuna;
- si actúa de una manera que sea amenazante o abusiva para nuestro personal o cualquiera de nuestros representantes; o
- si no paga las tarifas o cargos en los que ha incurrido o no paga cualquier saldo negativo en su tarjeta.

También podemos cancelar su tarjeta o bloquear su cuenta inmediatamente si:

- sospechamos un uso no autorizado o fraudulento de su tarjeta o cuenta;
- tenemos cualquier otra preocupación de seguridad;
- necesitamos hacerlo para cumplir con la ley;
- si no paga las tarifas o cargos en los que ha incurrido o no paga cualquier saldo negativo en su tarjeta; o
- existen otras razones para tales acciones bajo la legislación o el Contrato General de Servicios de Pago.

También podemos denegar el acceso a su tarjeta y/o cuenta cuando consideremos que está en riesgo de lavado de dinero o financiación del terrorismo, fraude u otra actividad delictiva. Si necesitamos tomar estas medidas y cuando sea posible, daremos las razones para hacerlo, excepto cuando esté restringido por la ley.

En estas circunstancias, debe decirnos qué quiere que hagamos con los fondos no utilizados. Debe hacer esto dentro de los 3 meses posteriores a la fecha en que le informemos que su cuenta está cancelada.

21. ¿Puedo recuperar el dinero una vez que lo he puesto?

Puede liquidar el saldo de su cuenta mediante gastos y retiros en cajeros automáticos, o transfiriéndolo a través de su cuenta. Consulte la tabla de Tarifas y Límites (sección 33) para conocer las tarifas que se aplicarían.

Alternativamente, puede solicitar un reembolso de los fondos en su cuenta contactando al Servicio de Atención al Cliente y confirmando que su tarjeta ha sido destruida cortándola. Para tarjetas digitales, no se requiere destrucción física, pero debe asegurarse de que la tarjeta se elimine permanentemente de todos los dispositivos y billeteras. Le transferiremos sus fondos sin costo alguno, a menos que:

- Usted esté solicitando el canje antes de la terminación o vencimiento de este acuerdo;
- Usted cancele este acuerdo antes de cualquier fecha de terminación o vencimiento acordada; o
- Usted solicite el canje más de un año después de la fecha de terminación o vencimiento de este acuerdo.

Si se aplica una de estas situaciones, cobraremos tarifas adicionales (consulte la tabla de Tarifas y Límites (sección 33)). En todos los demás casos, no se aplica ninguna tarifa adicional por el canje de dinero electrónico. En caso de canje de dinero electrónico, usted paga una comisión regular por una transferencia o retiro de dinero que depende del método de transferencia/retiro de dinero electrónico elegido por usted.

Se aplican las comisiones estándar de Paysera por transferencia/retiro de dinero.

No canjearemos el valor de los fondos en su cuenta si su solicitud de canje de fondos es más de seis años después de la fecha de terminación o vencimiento de este acuerdo.

Todos los fondos se devolverán a una cuenta bancaria de su elección en euros. Nos reservamos el derecho de ver pruebas de su propiedad de la cuenta bancaria antes de transferir fondos a ella. Para permitirnos cumplir con nuestras obligaciones legales, podemos pedirle que nos proporcione cierta información, como documentos de identificación, antes de que podamos procesar su solicitud de reembolso. En caso de que no podamos reembolsar los fondos a la cuenta indicada por usted debido a razones fuera de nuestro control, le notificaremos de ello inmediatamente. Luego le pedimos que indique otra cuenta o proporcione información adicional necesaria para reembolsar los fondos (ejecutar un pago).

Consulte también la sección 28 a continuación para conocer las circunstancias en las que no le damos un reembolso.

22. ¿Está protegido el dinero en mi cuenta de tarjeta de pago Visa como en mi cuenta bancaria?

La cuenta y la tarjeta asociada son un producto de dinero electrónico y, aunque estamos supervisados por el Banco de Lituania, no están cubiertas por el Fondo de Seguro de Depósitos de la República de Lituania. No existe otro esquema de compensación para cubrir pérdidas reclamadas en relación con la cuenta y la tarjeta asociada. Sin embargo, nos aseguraremos de que los fondos recibidos por usted se mantengan en una cuenta segregada para que, en caso de que nos volvamos insolventes, sus fondos estén protegidos contra reclamaciones hechas por nuestros acreedores.

23. ¿Qué pasa si tengo una queja?

Si no está contento de alguna manera con su tarjeta y cuenta o la forma en que se gestiona, puede comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente para que podamos investigar las circunstancias por usted. Cualquier queja que tenga será tratada de manera rápida y justa.

Haremos todo lo posible para abordar todos los puntos de la queja por correo electrónico. Responderemos dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la queja. Si no se puede proporcionar una respuesta completa dentro de estos plazos, enviaremos una respuesta de espera con una respuesta completa a seguir dentro de los 35 días hábiles.

Si no podemos resolver su queja a su satisfacción y siempre que sea un consumidor, puede dirigirse a la institución de resolución de disputas de consumidores, el Banco de Lituania, completando una solicitud de formato libre y enviándola al Servicio de Supervisión a la dirección proporcionada en su sitio web.

24. ¿Qué pasa si cambio mis datos?

Debe informarnos lo antes posible si cambia su nombre, dirección, número de teléfono o dirección de correo electrónico. Si nos comunicamos con usted en relación con su cuenta, utilizaremos los datos de contacto más recientes que nos haya proporcionado. Cualquier correo electrónico o mensaje de texto SMS que se le envíe se considerará recibido tan pronto como lo enviemos nosotros. No seremos responsables ante usted si sus datos de contacto han cambiado y no nos ha notificado.

25. ¿Qué pasará con mi información personal?

Somos el controlador de sus datos personales que utilizaremos para abrir, administrar y ejecutar su cuenta, y proporcionarle servicios de pago. Por la presente, usted da su consentimiento para que accedamos, procesemos y conservemos cualquier información que nos proporcione, con el fin de proporcionarle servicios de pago o de otra manera para cumplir con este acuerdo. Para obtener más información sobre cómo procesaremos sus datos personales, consulte nuestra Política de Privacidad. Puede retirar su consentimiento para el procesamiento de estos datos cerrando su cuenta.

26. ¿Cambiarán alguna vez estos Términos y Condiciones?

Podemos cambiar estos Términos y Condiciones notificándole por correo electrónico u otros medios acordados al menos dos meses antes de que se produzca el cambio. Asumiremos que está de acuerdo con el cambio. Si no está de acuerdo con el cambio, debe informarnos antes de que ocurra el cambio y cancelaremos su cuenta de inmediato. Si cancela su cuenta de esta manera, le devolveremos cualquier saldo en la cuenta y no se le cobrará ninguna tarifa.

Una versión actualizada de los Términos y Condiciones de la cuenta, así como cualquier aviso de cambios futuros, siempre estará disponible a través de nuestro sitio web. Debe consultar nuestro sitio web y su portal de cuenta en línea regularmente para ver dichos avisos y cambios.

27. ¿Cuándo puede interrumpirse el uso de la tarjeta y la cuenta de pago Visa?

De vez en cuando, su capacidad para usar su tarjeta o cuenta puede verse interrumpida, p. ej., cuando realizamos mantenimiento de sistemas. Si esto sucede, es posible que no pueda: (a) usar su tarjeta para pagar compras u obtener efectivo de cajeros automáticos y/o (b) obtener información sobre los fondos disponibles en su cuenta y/o sobre sus transacciones recientes.

Además, al igual que en el caso de otras tarjetas de pago, no podemos garantizar que un comerciante acepte su tarjeta, o que necesariamente autoricemos cualquier transacción en particular. Esto puede deberse a un problema de sistemas, algo fuera de nuestro control razonable, para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, o porque hemos suspendido, restringido o cancelado su cuenta o nos hemos negado a reemplazarla de acuerdo con estos Términos y Condiciones.

28. ¿Cuál es nuestra responsabilidad?

Si deducimos incorrectamente fondos de su cuenta, se los reembolsaremos. Si establecemos posteriormente que el monto reembolsado había sido deducido correctamente, podemos deducirlo de su saldo disponible y podemos cobrarle una tarifa. Si no tiene suficiente saldo disponible, debe reembolsarnos el monto inmediatamente a petición.

Si ocurren transacciones no autorizadas después de que nos haya notificado la pérdida, robo, compromiso o uso no autorizado de su tarjeta o cuenta, y no ha actuado de manera fraudulenta o incumpliendo estos Términos y Condiciones, entonces seremos responsables.

No seremos responsables:

- en cualquier caso en que un comerciante se niegue a aceptar su tarjeta;
- por cualquier interrupción, perturbación o deterioro de nuestro servicio o cualquier servicio de terceros en los que confiemos para el cumplimiento de nuestras obligaciones en virtud del presente;
- por negarnos a autorizar una transacción;
- por cancelar o suspender el uso de su tarjeta o cuenta;
- por cualquier pérdida derivada de su incapacidad para usar su tarjeta o acceder a su cuenta debido a interrupciones;
- por cualquier pérdida o daño directo o indirecto que pueda sufrir, incluida la pérdida de ingresos, pérdida de reputación, buena voluntad, oportunidad o ahorros anticipados como resultado de su uso total o parcial o incapacidad para usar su tarjeta, aplicación móvil, sitio web o cuenta, o el uso de su tarjeta o cuenta por cualquier tercero (a menos que la ley exija lo contrario);
- por la calidad, seguridad, legalidad o cualquier otro aspecto de cualquier bien o servicio comprado con su tarjeta; y
- cualquier circunstancia anormal e imprevisible fuera de nuestro control, como quiera que sea causada.

Para los servicios de SMS que ofrecemos, no somos responsables de los mensajes de texto, notificaciones o comunicaciones perdidos, tardíos o no entregados. No aceptamos ninguna responsabilidad por cualquier problema técnico, informático, en línea, telefónico, de cable, electrónico, de software, de hardware, de transmisión, de conexión, de Internet, de sitio web u otro problema de acceso que pueda obstaculizar su capacidad para acceder a los servicios de SMS.

Nada en estos Términos y Condiciones operará para excluir la responsabilidad por muerte o lesiones personales debidas a negligencia o por fraude o tergiversación fraudulenta o por cualquier responsabilidad legal que no pueda ser excluida o modificada por acuerdo entre las partes.

29. ¿Cuándo se me puede cobrar (aparte de las tarifas en la sección 33)?

Podemos cobrarle por cualquier costo razonable en el que incurramos al tomar medidas para evitar que use su tarjeta o cuenta y para recuperar cualquier dinero adeudado como resultado de sus actividades si usted:

- usa su tarjeta o cuenta de manera fraudulenta;
- no usa su tarjeta o cuenta de acuerdo con estos Términos y Condiciones; o
- ha sido gravemente negligente, por ejemplo, al no mantener segura su tarjeta o PIN o al no notificarnos sin demora después de que su tarjeta se pierda, sea robada o sea utilizada por otra persona o cuando su cuenta haya sido comprometida.

En estas circunstancias, no reembolsaremos las transacciones y nos reservamos el derecho de cobrarle por cualquier costo razonable en el que incurramos al tomar medidas para evitar que use su cuenta y para recuperar cualquier dinero adeudado como resultado de sus actividades.

Si no ha sido fraudulento, o gravemente negligente, y ha utilizado su tarjeta y cuenta de acuerdo con estos Términos y Condiciones, su responsabilidad máxima por cualquier transacción no autorizada resultante del uso de una tarjeta o detalles perdidos o robados antes de notificarnos será de 50 euros.

También podemos cobrarle tarifas adicionales si tenemos que intervenir manualmente para completar un pago o rectificar un error en la cuenta causado por un error u omisión de su parte.

30. ¿Se me permite dar acceso a terceros proveedores?

Puede permitir que Terceros Proveedores (TPP) regulados (incluidos los Proveedores de Servicios de Información de Cuentas (AISP) y los proveedores de servicios de iniciación de pagos (PISP)) accedan a su cuenta en línea; ya sea para realizar pagos, obtener saldos de cuentas u obtener información sobre transacciones anteriores.

Antes de dar su consentimiento a un TPP, debe:

(a) asegurarse de que el TPP esté autorizado y tenga los permisos regulatorios correctos; (b) verificar a qué nivel de acceso está consintiendo, cómo se utilizará su cuenta y en qué medida se compartirán sus datos con terceros; y (c) familiarizarse con sus obligaciones y derechos bajo el acuerdo de TPP, en particular su derecho a retirar el consentimiento para acceder a su cuenta.

Podemos negarnos a permitir que un TPP acceda a su cuenta cuando estemos preocupados por el acceso fraudulento o no autorizado.

No somos parte de, ni responsables de, ningún acuerdo entre usted y un TPP. Sujeto a cualquier derecho de reembolso que pueda tener bajo estos Términos y Condiciones, no tendremos ninguna responsabilidad por:

(a) cualquier pérdida, sea cual sea, como resultado del uso de un TPP y la celebración de un acuerdo de TPP; y (b) cualquier acción que tome el TPP en relación con la suspensión o terminación de su uso de su servicio o por cualquier pérdida resultante.

31. ¿Puedo ceder mis derechos u obligaciones bajo estos Términos y Condiciones?

Usted no puede transferir ni ceder ningún derecho u obligación que pueda tener bajo estos Términos y Condiciones a ninguna otra persona sin nuestro consentimiento previo por escrito. Podemos ceder el beneficio y la carga de estos Términos y Condiciones a cualquier otra persona en cualquier momento notificándole con dos meses de antelación. Si hacemos esto, sus derechos no se verán afectados.

32. Ley aplicable

Estos Términos y Condiciones se interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Lituania y estarán sujetos a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de la República de Lituania.

33. ¿Cuáles son las tarifas y límites?

Las Tarifas y Límites de Paysera estarán siempre disponibles a través de nuestro sitio web.

Su tarjeta de pago Visa y su cuenta son emitidas por Finansinės paslaugos "Contis", UAB, que está autorizada por el Banco de Lituania para emitir dinero electrónico (código de empresa: 304406236) y es miembro de Visa. La sede registrada es Gedimino pr. 20, Vilna, Lituania.

Tenga en cuenta que la tarjeta de pago Visa y la cuenta son un producto de dinero electrónico y, aunque estamos supervisados por el Banco de Lituania, no están cubiertas por el Fondo de Seguro de Depósitos de la República de Lituania. Nos aseguramos de que cualquier fondo recibido por usted se mantenga en una cuenta segregada para que, en el improbable caso de que Finansinės paslaugos "Contis", UAB se vuelva insolvente, sus fondos estén protegidos contra reclamaciones hechas por acreedores.

Términos y condiciones de la cuenta de la tarjeta de pago Visa (válido hasta 01.08.2023)

Reglas de uso de la cuenta de la tarjeta de pago "Visa" (versión hasta el 22.12.2025)