Términos y Condiciones de la cuenta personal con Monese - October 2018

12 de octubre de 2018

Monese Ltd ("Monese") es una empresa registrada en el Reino Unido con el número 8720992 y sede en 85 Great Portland Street, Londres, W1W 7LT. Monese Ltd es un agente registrado de PrePay Technologies Ltd ("PPS"), una institución de dinero electrónico autorizada por la Autoridad de Conducta Financiera bajo el Reglamento de Dinero Electrónico 2011 (900010) para la emisión de dinero electrónico y los instrumentos de pago. Tu Tarjeta Monese y cualquier dinero electrónico emitido tuyo serán emitidos por PPS conforme con la aprobación de Mastercard International. Este acuerdo es entre nosotros y tu, el titular de la cuenta de Monese. Mastercard es una marca registrada, y el diseño de círculos es una marca registrada de Mastercard International Incorporated. Tu cuenta Monese y la tarjeta de Monese podrá ser distribuida por un tercero en nuestro nombre.

Información importante

Contrato Cuenta Personal Monese Por favor lea atentamente este contrato antes de usar su Cuenta Personal Monese ("Cuenta Monese") o activar su tarjeta Monese o usar cualquiera de nuestros servicios. Esta información constituye el contrato de su Cuenta Monese incluyendo cualquier servicio que proveemos asociado con la tarjeta Monese y los servicios de pagos. Al confirmar que acepta los términos de este contrato o usando su Cuenta Monese o activando su Tarjeta Monese y/o usando nuestros servicios, acepta este contrato. Si hay algo que no entiende, por favor, no dude en contactar con nuestro equipo de Atención al Cliente usando los detalles de contacto en el párrafo 21 de este Contrato.

Definición de los términosPodrás encontrar una lista de la definición de todos los términos contractuales en el párrafo 22.

1. LÍMITES DE LA CUENTA MONESE

Para la cuenta del Reino Unido de Monese:

Sujeto a cualquier otro requisito de evaluación de riesgos, al abrir una cuenta nueva, los límites de la cuenta de Monese se establecen en la tabla a continuación. Ten en cuenta que puede ser necesario que establezcamos límites de cuenta de Monese inferiores a los establecidos a continuación. También podemos cambiar los límites a nuestra discreción en cualquier momento para cumplir con nuestras obligaciones regulatorias y para reducir el riesgo de delitos financieros. En caso de que bajemos los límites de cuenta de Monese, y si podemos, te notificaremos los nuevos límites de cuenta de Monese revisados aplicables a tu Cuenta de Monese.

Al solicitar una cuenta de Monese, podrás elegir entre las tarifas Starter, Plus y Premium en la aplicación Monese y puedes cambiar de tarifa, de acuerdo con las condiciones que se detallan a continuación.

		STARTER		PLUS		PREMIUM	
Saldo máximo de la cuenta de Monese		£40.000		£40.000		£40.000	
		Mínimo	**Máximo**	**Mínimo**	**Máximo**	**Mínimo**	**Máximo**
Depósito en efectivo en oficina de correos	Por transacción	£5	£500	£5	£500	£5	£500
Depósito en efectivo por PayPoint	Por transacción	n/a	£249	n/a	£249	n/a	£249
	Al día	n/a	£500	n/a	£500	n/a	£500
	A la semana	n/a	£2.500	n/a	£2.500	n/a	£2.500
	Al mes (30 días)	n/a	£5.000	n/a	£5.000	n/a	£5.000
Recarga con tarjeta de débito	Al día	£10	£300	£10	£300	£10	£300
	Al mes	£10	£600	£10	£600	£10	£600
Transferencia en el Reino Unido	Por transacción	n/a	£40.000	n/a	£40.000	n/a	£40.000
	Al día	n/a	£40.000	n/a	£40.000	n/a	£40.000
Pago BACS en el Reino Unido	Por transacción	n/a	£40.000	n/a	£40.000	n/a	£40.000
	Al día	n/a	£40.000	n/a	£40.000	n/a	£40.000
Compras con tarjeta	Por transacción		£4.000		£4.000		£4.000
	Al día		£7.000		£7.000		£7.000
Retiros en cajeros	Al día		£300		£300		£300
Transferencia externa al Reino Unido	Al día		£40.000		£40.000		£40.000
Pago por domiciliación bancaria en el Reino Unido	Al día		£40.000		£40.000		£40.000

Para todos los clientes titulares de una cuenta Monese para la eurozona:

Cuando solicitas una Cuenta Monese para la Eurozona, podrás elegir entre diferentes planes, Starter, Plus y Premium, el que sea más apropiado para ti en la aplicación de Monese y puedes cambiar entre sus planes en cualquier momento.

		STARTER		PLUS		PREMIUM	
Saldo máximo de la cuenta de Monese		10.000€		50.000€ (10.000€ en Francia)		50.000€ (10.000€ en Francia)	
		Mínimo	**Máximo**	**Mínimo**	**Máximo**	**Mínimo**	**Máximo**
Ingreso SEPA	Por transacción	n/a	50.000€ (10.000€ en Francia)	n/a	50.000 (10.000€ en Francia)	n/a	50.000 (10.000€ en Francia)

		STARTER		PLUS		PREMIUM	
	Al día	n/a	50.000€ (10.000€ en Francia)	n/a	50.000€ (10.000€ en Francia)	n/a	50.000€ (10.000€ en Francia)
Compra con tarjeta	Por transacción		4.000€ (3.000€ en Francia)		4.000€ (3.000€ en Francia)		4.000€ (3.000€ en Francia)
	Al día		7.000€		7.000€		7.000€
Retiro en cajero	Al día		350€		350€		350€
	Al mes		1.000€ solo en Francia		1.000€ en Francia		1.000€ en Francia
Transferencia saliente SEPA	Por transacción		3.000€ en Francia		3.000€ en Francia		3.000€ en Francia
	Al día		50.000€ (10.000€ en Francia)		50.000€ (10.000€ en Francia)		50.000€ (10.000€ en Francia)
Recarga con tarjeta de débito	Al día	€10	€300	€10	€300	€10	€300
	Al mes	€10	€600	€10	€600	€10	€600

2. ACUERDO

- **2.1** Tu Cuenta Monese es una cuenta electrónica en libras esterlinas (cuenta de Monese para el Reino Unido) o en euros (cuenta de Monese para la eurozona). Si tienes una tarjeta de Monese (tarjeta de Monese para el Reino Unido o para la eurozona) estará asociada a tu cuenta de Monese. Dicha tarjeta es de prepago y de débito.
- **2.2** La cuenta de Monese es un producto de dinero electrónico y el dinero electrónico almacenado en la cuenta Monese es emitido por PPS y distribuido y administrado por Monese como agente de PPS.
- **2.3** Todas las tarjetas de Monese son emitidas por nosotros conforme con nuestra licencia de Mastercard. Mastercard es una marca registrada, y el diseño de círculos es una marca registrada de Mastercard International Incorporated. Tu tarjeta Monese sigue siendo propiedad de PPS.
- **2.4** Tus derechos y obligaciones relacionados con el uso de tu cuenta Monese y tarjeta de Monese son los que se establecen en este acuerdo entre tú y nosotros. No tienes derechos para con Mastercard o sus respectivos afiliados. Si tienes algún problema con tu cuenta de Monese o tu tarjeta de Monese, por favor, ponte en contacto con el servicio de atención al cliente.
- **2.5** Este acuerdo está escrito y disponible en inglés y en cualquier otro idioma en el que puedas usar la aplicación de Monese. Todas nuestras comunicaciones contigo relacionadas con este acuerdo, tu cuenta Monese y cualquier tarjeta de Monese se realizarán en inglés o en el idioma que hayas seleccionado en la aplicación. En caso de discrepancias o interpretaciones erróneas, prevalecerá la versión en inglés de estos términos y condiciones en cualquier circunstancia.

- **2.6** Aceptas que nos pongamos en contracto contigo por correo electrónico, SMS o a través de la aplicación de Monese para notificarte nuevos servicios o información sobre tu cuenta de Monese. Es importante que mantengas tu dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil actualizados a través de la aplicación de Monese. Puedes descargar una copia de este acuerdo en nuestra página web (www.monese.com/terms).
- **2.7** Si quieres usar servicios de un proveedor externo autorizado en tu cuenta de Monese, puedes hacerlo siempre que te hayas registrado para utilizar la aplicación de Monese y tu cuenta de Monese esté activa. Te recomendamos que, antes de utilizar un proveedor tercero autorizado te asegures de que el proveedor est[e autorizado para prestar estos servicios. En el Reino Unido el registro de la Autoridad de Conducta Financiera (disponible en https://register.fca.org.uk/) y en otros países del EEE, podrán informarte si dicha empresa está autorizada. Deberás dar tu consentimiento explícito o compartir las credenciales de tu aplicación Monese con el proveedor externo cada vez que requiera acceso a tu cuenta de Monese. Siempre debes considerar las implicaciones de compartir información desde tu aplicación de Monese y tu informacion personal.
- **2.8** Si un proveedor externo autorizado solicita acceso a tu cuenta de Monese para proporcionarte sus servicios usando tus credenciales de la aplicación de Monese, te pediremos que confirmes y verifiques esta solicitud de manera explícita en la aplicación. Cuando solicitemos tu consentimiento explícito para dicho acceso, te informaremos claramente el propósito de dicha solicitud y el servicio del proveedor de servicios terceros, para que permites el acceso solicitado. Ten en cuenta que, una vez que hayas aprobado esta solicitud, estamos obligados a proporcionar acceso a tu cuenta de Monese si este proveedor lo solicita y solo podrás denegar el acceso en determinadas circunstancias.
- **2.9** Si no deseas utilizar los servicios proporcionados por un proveedor externo autorizado a tu cuenta Monese simplemente deniega la autorización y no des tu consentimiento.

3. SOLICITUD Y REGISTRO DE UNA CUENTA DE MONESE

- **3.1** Para solicitar una cuenta de Monese, debes tener más de 18 años.
- **3.2** Abriremos tu cuenta de Monese en función de la información que nos hayas proporcionado. Deberás proporcionar información veraz y deberás notificarnos de cualquier cambio lo antes posible para que la información que tenemos sobre ti sea correcta.
- **3.3** Podemos verificar de manera confidencial la información que nos proporcionas y obtener información sobre ti a través de terceros desde bases de datos seguras. Algunas de las búsquedas que nosotros o un tercero realizamos, como una verificación de crédito, pueden dejar una huella tu historial de crédito. Esto no afectará tu calificación de crédito. Al usar nuestros servicios, confirmas que aceptas que nosotros o un tercero en nuestro nombre lleve a cabo dichas verificaciones.
- **3.4** Para poder usar la cuenta de Monese, deberás descargarte la aplicación de Monese en tu teléfono móvil.

- **3.4** Tu cuenta de Monese es solo para uso personal y no para uso de empresa. Si utilizas tu cuenta de Monese para fines de empresa, podremos cerrar tu cuenta inmediatamente.

4. RECIBO Y ACTIVACIÓN DE UNA TARJETA

- **4.1** Mandaremos tu tarjeta de Monese a la dirección que nos hayas proporcionado.
- **4.2** Cuando recibas tu tarjeta de Monese, deberás firmar en la parte trasera de manera inmediata y activar la tarjeta a través de la aplicación de Monese. Si la Tarjeta Monese es interceptada antes de recibirla, usted no será responsable de ningún uso indebido.
- **4.3** Una vez que la tarjeta haya sido activada, podrás ver tu número PIN en la aplicación de Monese. Como titular de la tarjeta, no deberás dar tu número PIN a nadie. Nosotros no revelaremos tu número PIN a terceros.
- **4.4** Como titular de la tarjeta, podrás cambiar el número PIN en cualquier cajero automático del Reino Unido que permita el cambio de números PIN. Al seleccionar el cambio de PIN, no deberás introducir un número que pueda adivinarse fácilmente, como por ejemplo un número que:
- **4.4.1** esté asociado con el titular como tu número de teléfono o fecha de nacimiento; o
- **4.4.2** un número que se encuentre en la tarjeta de Monese; o
- **4.4.3** que tenga los mismos dígitos o una secuencia de dígitos en orden; o
- **4.4.4** que sea un PIN que ya has utilizado con anterioridad.

5. USO DE LA TARJETA DE MONESE

- **5.1** La tarjeta de Monese se puede usar en cualquier tienda comercial, a través de internet o por teléfono. También se puede utilizar para retirar dinero en efectivo de cajeros automáticos en el Reino Unido y el extranjero (pueden aplicarse tarifas, consulta el párrafo 11). Cada transacción deberá ser confirmada por el titular de la tarjeta al introducir el número PIN o número de seguridad. Si el establecimiento no acepta un pago con PIN podrá hacerse a través de una firma en el recibo. La transacción también podrá ser autorizada al tocar un lector de tarjetas contactless. Podemos cancelar una transacción si esta es fraudulenta o en contra de la ley. Cada transacción será tratada como confirmada por el titular de la tarjeta si:
- **5.1.1** se usa el código PIN del titular de la tarjeta de Monese u otro código de seguridad que solo deba tener el titular de la tarjeta; o
- **5.1.2** se utiliza la tarjeta de Monese y el titular ha autorizado dicha transacción mediante una firma.
- **5.2** La tarjeta de Monese, es una tarjeta de débito de prepago. Esto significa que irá descontando del saldo disponible cada vez que se efectúe un pago o cargos adicionales como por ejemplo los cargos adicionales de cajeros automáticos. El titular de la tarjeta no deberá hacer transacciones desde su tarjeta que sean mayores al saldo disponible en su cuenta.
- **5.3** Una vez que hayas autorizado una transacción, no podrás cancelarla.
- **5.4** La tarjeta de Monese se puede usar para realizar transacciones en otras monedas que no sean libras esterlinas ("transacciones en monedas extranjeras"). La

cantidad será deducida de tu cuenta de Monese en libras en el mismo día de la transacción. Utilizaremos la tarifa establecida por Mastercard, que estará disponible cada día laborable. Los cambios en la tasa de cambio serán de efecto inmediato. Los tipos de cambio pueden variar entre el momento que se autorice la transacción y el momento en el que se deduzca de tu saldo. Para ver la tasa de cambio aplicadas a la transacción dirígete a tu historial de transacciones. Cuando uses tu tarjeta de Monese para realizar transacciones en una moneda extranjera (transacciones en una moneda que no sea la libra esterlina), te cobraremos una tarifa adicional por el cambio a una moneda extranjera (ver punto 11).

- **5.5** Por motivos de seguridad, los comerciantes que acepten tu tarjeta de Monese necesitarán nuestra autorización previa. En alguna ocasión, el comerciante puede requerir que el titular de la cuenta tenga un saldo muy superior al de la transacción que se quiere hacer. Solo se cobrará a la cuenta el valor real del producto. Esto se debe a que algunos comerciantes creen que puedes acabar gastando más de lo que planeabas en un principio. Este puede ser el caso de:
- **5.5.1** hoteles, coches de alquiler,
- **5.5.2** sitios online en el que en el momento de registro o pago deban verificar si tienes suficiente dinero disponible en tu cuenta. Esto puede afectar de manera temporal el saldo de tu cuenta. Muchos comerciantes, en particular aquellos que son online, no cobrarán a tu tarjeta de Monese hasta que no hayan enviado los productos comprados. Deberás estar pendiente de estos pagos y de que tu saldo disponible sea suficiente al hacer otras compras. No bloquearemos saldo al hacer transacciones como informamos en el punto 5.5.1 y 5.5.2 a no ser que autorices que se bloquee una cantidad determinada. Liberaremos la cantidad bloqueada de manera inmediata una vez tengamos información sobre la cantidad del pago como muy tarde después de la orden de pago o el recibo de pago.
- **5.6** Cuando tú o el titular de la tarjeta hayas acordado un pago a otra persona desde tu cuenta de Monese (como, por ejemplo: el titular de la tarjeta ha proporcionado sus datos a un comercio con el propósito de hacer un pago para alquilar un coche o reservar una habitación de hotel), podrás solicitarnos una devolución si se cumplen las siguientes características:
- **5.6.1** la autorización se ha hecho sin especificar la cantidad a pagar;
- **5.62** la cantidad que se ha cobrado a tu cuenta de Monese es desproporcionadamente mayor a la que el titular esperaba y a lo que razonablemente esperaba pagar, esto también se basará en las circunstancias y hábitos de compra del titular; y
- **5.6.3** si solicitas una devolución antes de que pasen 8 semanas desde que el pago fuera cobrado en tu cuenta de Monese.
- **5.7** Podremos pedirte que nos facilites información para poder verificar que se cumplen los puntos 5.6.1 y 5.6.3.
- **5.8** Si solicitas una devolución bajo el punto 5.6, procederemos a lo siguiente en los próximos 10 días laborables desde la fecha en la que recibimos tu solicitud (a no ser que te hayamos solicitado que nos proveas de información adicional bajo el punto 5.7, y entonces sería 10 días laborables desde que hayamos recibido dicha información):
- **5.8.1** a hacerte una devolución completa; o
- **5.8.2** informarte sobre las razones por las que hemos denegado la devolución.

- **5.9** No tendrás derecho a una devolución bajo el punto 5.6 si:
- **5.9.1** tú o el titular de la tarjeta has dado tu consentimiento para efectuar el pago; o
- **5.9.2** si es aplicable (a la persona o comerciante que has acordado pagar) si te hemos informado sobre el pago en cuestión con más de 4 semanas de antelación sobre la fecha en la que se estima efectuar el pago; o
- **5.9.3** si el pago en cuestión es desproporcionadamente superior que lo que esperabas al hacer un cambio de moneda.
- **5.10** El punto 5.9 no limita tus derechos y garantías de domiciliaciones bancarias.
- **5.11** Si un comercio accede a procesar una devolución de una compra hecha con la tarjeta de Monese, la cantidad será ingresada en tu cuenta de Monese una vez recibamos los fondos enviados por el comercio.

LÍMITES DE LA TARJETA DE MONESE

- **5.12** La tarjeta Monese no se puede usar en todas las situaciones. No podrás usarla online si no es posible obtener autorización online del saldo disponible antes de hacer la transacción. Puede suceder en páginas de trenes, barcos y algunas aerolíneas. Serás responsable si una transacción se realiza por cualquier razón sin saldo disponible y deberás devolvernos la cantidad excede el saldo disponible.
- **5.13** La tarjeta de Monese no podrá utilizarse para pagar en las máquinas automáticas dispensadoras de gasolina, pero podrás pagar la gasolina en la caja de una gasolinera.
- **5.14** La tarjeta de Monese no podrá usarse como documento de identificación.
- **5.15** La tarjeta de Monese, no puede utilizarse para ningún fin ilegal o para propósitos que incumplan la ley.
- **5.16** La Tarjeta de Monese no debe ser usada para transacciones Quasi-Efectivo y transacciones relacionadas a la industria de la criptomoneda.
- **5.17** Podremos solicitar que entregues tus tarjetas de Monese en cualquier momento si tenemos motivos válidos conforme a las disposiciones del párrafo 14 de este acuerdo.

FECHA DE CADUCIDAD

- **5.18** La fecha de caducidad de la tarjeta de Monese, se encuentra impresa en la parte delantera de la tarjeta. No podrás usar esta tarjeta una vez que haya caducado. Podrás solicitar una nueva tarjeta de Monese (puede aplicarse una tarifa, ver párrafo 11 para más información).
- **5.19** El saldo disponible que quede en la cuenta de Monese de la tarjeta que haya caducado, será guardado en tu cuenta por un periodo de seis años desde la fecha de caducidad. Durante este periodo podrás transferir el saldo disponible de tu cuenta de Monese a otra cuenta bancaria en el Reino Unido a través de Faster Payment en libras esterlinas o IBAN vía SEPA en euros (sujeto a los límites de la cuenta de Monese). Después de 6 años, no tendrás acceso a tu cuenta de Monese y no podremos devolverte el saldo restante en tu cuenta de Monese ya que este acuerdo habrá terminado. Podremos cobrarte una tarifa de £5 por este servicio.
- **5.20** Eres responsable del uso de cualquier tarjeta de Monese a tu nombre bajo este acuerdo y de cualquier tarifa o cargo a las tarjetas de Monese.

6. USO DE LA CUENTA DE MONESE

- **6.1** La cuenta de Monese se puede utilizar para pagos por domiciliación bancaria, pagos individuales y transacciones en monedas extranjeras. Cada servicio está sujeto a los límites de cuenta de Monese. La cuenta de Monese para la eurozona se puede usar para enviar y recibir transferencias SEPA y para transacciones en monedas extranjeras, sujetos a los límites de las cuentas de Monese.

INGRESAR DINERO EN LA CUENTA DE MONESE

- **6.2** Sujeto a los límites establecidos en el punto 1, se podrá ingresar dinero en tu cuenta de Monese a través de pagos desde el Reino Unido, transferencias BACS en el Reino Unido, transferencias CHAPS en el Reino Unido y transferencias internacionales a través de la cuenta de depósitos internacionales de Monese. También se puede depositar dinero en efectivo desde una oficina de correos del Reino Unido o a través de un punto PayPoint. Sujeto a los límites establecidos en el punto 1, se podrá ingresar dinero en tu cuenta de Monese para la eurozona a través de transferencias SEPA. También se puede ingresar dinero en tu cuenta de Monese a través de pagos internacionales. Si este es el caso necesitarás proveer información de Monese para depósitos internacionales. Sujeto al párrafo 6.4, acreditaremos tu cuenta de Monese una vez recibamos los fondos.
- **6.3** Se pueden aplicar tarifas dependiendo de cómo se ingresen estos fondos de tu cuenta de Monese. Ver párrafo 11 para más información.
- **6.4** No podremos acreditar un pago a tu cuenta de Monese si:
- **6.4.1** tu cuenta de Monese ha alcanzado el saldo máximo permitido o el límite de tu cuenta de Monese;
- **6.4.2** tu cuenta de Monese no está activada o está bloqueada;
- **6.4.3** el remitente ha proporcionado información incorrecta o inválida sobre tu cuenta de Monese;
- **6.4.4** sospechamos que el pago a tu cuenta de Monese es de actividad sospechosa o fraudulenta; o
- **6.4.5** incumple la ley de algún modo.
- **6.5** Estos fondos se devolverán directamente al remitente si se cumple alguno de los apartados en 6.4.

PAGOS RÁPIDOS EN REINO UNIDO Y PAGOS INTERNACIONALES

- **6.6** Para realizar un pago rápido en el Reino Unido o un pago internacional desde tu cuenta de Monese, deberás configurar primero al destinatario como un nuevo beneficiario. Para configurar un nuevo recipiente y realizar un pago más rápido en el Reino Unido desde tu cuenta de Monese, deberás proporcionar el nombre, número de cuenta y código de la persona que deseas pagar, para realizar una transferencia de crédito SEPA desde tu cuenta de Monese para la eurozona deberás proporcionar el nombre, IBAN del destinatario y para realizar un pago internacional desde tu cuenta de Monese, deberás proporcionar el número de cuenta bancaria o IBAN y el nombre de la persona a la que deseas pagar (estos datos son la información única de

cada recipiente). Una vez esto tendrás que completar algunos pasos de verificación desde tu aplicación de Monese.

- **6.7** Una vez hayas completado los pasos de seguridad, podrás realizar un pago a este beneficiario desde tu aplicación de Monese. Siempre que procesemos la transacción de pago de acuerdo con la información única que nos hayas proporcionado, no seremos responsables de ninguna ejecución no ejecutada o defectuosa si esta información proporcionada no es correcta.
- **6.8** Es tu responsabilidad verificar que tienes suficiente saldo disponible antes de hacer dicho pago. Rechazaremos tu pago si no tienes suficiente saldo en tu cuenta.
- **6.9** Si actualizas tu número de teléfono a través de la aplicación de Monese o a través de nuestro servicio de atención al cliente, no podrás configurar un nuevo beneficiario hasta que pasen 24 horas.
- **6.10** Si un pago es rechazado por el banco receptor, se procederá a un reembolso a tu cuenta de manera automática. Dichos fondos serán depositados en tu cuenta de manera automática tan pronto como los recibamos del banco receptor.

PAGOS POR DOMICILIACIÓN BANCARIA

- **6.11** Para configurar un pago por domiciliación bancaria desde tu cuenta de Monese, deberás autorizar la organización que recibirá estos pagos de manera regular desde tu cuenta de Monese.
- **6.12** Si un pago por domiciliación bancaria debe efectuarse en un día específico o en el último día de un momento específico, efectuaremos el pago en el día especificado.
- **6.13** Por lo general, cualquier pago por domiciliación bancaria será deducido de la cuenta de Monese al comienzo del día laborable en el que debe efectuarse.
- **6.14** Es tu responsabilidad verificar que haya suficiente saldo disponible en tu cuenta antes de que se deduzca el pago. Si no hay suficiente saldo para hacer el pago, rechazaremos el pago.
- **6.15** Un pago por domiciliación bancaria puede ser revocado antes de tres días hábiles del final del día hábil anterior al día acordado para la transacción. La revocación será efectiva para todas las domiciliaciones bancarias futuras.

PAGOS INTERNACIONALES

- **6.16** La cuenta de Monese se puede utilizar para hacer pagos internacionales en monedas que no sean libras esterlinas. Monese, actúa como un agente de PPS, que transferirá los fondos y las instrucciones de pago a un proveedor externo de cambio de divisas para completar la transacción.
- **6.17** El importe que sea deducido de tu cuenta de Monese será convertido a la moneda extranjera que hayas seleccionado el día que des la orden de la transacción y al cambio establecido por nuestro proveedor externo. El tipo de cambio y cualquier tarifa de cambio adicional aparecerá en la aplicación antes de que autorices la transacción.
- **6.19** Podrás recibir pagos internacionales a tu cuenta de Monese usando la cuenta de depósito internacional de Monese que aparece en tu aplicación en libras esterlinas o euros. Los pagos recibidos en libras esterlinas se ingresarán directamente en tu cuenta de Monese. Si tienes una cuenta de Monese para la

eurozona y recibes un pago en euros, se ingresarán en tu cuenta de Monese para la eurozona en euros. Si solo tienes una cuenta para el Reino Unido, el pago se convertirá a libras esterlinas. Para la conversión, un proveedor de cambio de divisas cambiará la cantidad recibida a libras esterlinas y Monese acreditará esta cantidad para PPS. PPS acreditará tu cuenta de Monese.

- **6.20** Monese no cobrará ninguna tarifa al recibir pagos internacionales. Algunos bancos emisores o bancos intermediarios pueden cobrar tarifas por el envío de dinero internacional a la cuenta IBAN de Monese. En este caso, deduciremos dichas tarifas de la cantidad recibida antes de abonarla a tu cuenta.
- **6.21** Para más información sobre qué monedas admitimos para pagos internacionales, el tipo de cambio en la aplicación y tarifas adicionales, dirígete al párrafo 11 o a nuestra página web.

Tipo de Transacción	Tiempo
Una transacción de envío de libras esterlinas a euros o viceversa	Si recibimos tu orden de pago antes de las 2pm de un día laborable, el pago se hará al final del siguiente día laborable
Cualquier transacción de envío de dinero	Si recibimos tu orden de pago antes de las 2pm de un día laborable, el pago se hará al final del cuarto día laborable
Pago recibido	El dinero será ingresado en tu cuenta de Monese el mismo día laborable que recibamos el pago

- **6.23** Solo permitiremos un pago si se encuentra dentro de los límites de tu cuenta de Monese y si tienes suficiente saldo disponible para hacer el pago.
- **6.24** El momento de la recepción de una domiciliación bancaria es cuando la recibimos. Si la recepción de la transacción se recibe al final de un día hábil, se considera recibida el siguiente día hábil. No podrás detener una transacción después de que se nos haya transmitido y hayas dado tu consentimiento, o cuando hayas dado tu consentimiento para un pago previamente autorizado.
- **6.25** Al hacer una orden de pago, te daremos el tiempo máximo de ejecución y la cantidad de total en caso de incurrir en gastos adicionales.

AUTORIZACIÓN Y DETENCIÓN DE PAGOS

- **6.26** Es tu responsabilidad asegurarte de proporcionar la información correcta en relación a la cuenta del destinatario y la cantidad del pago al realizar cualquier pago o configurar un beneficiario. Eres responsable si nos das instrucciones incorrectas o nos indicas erróneamente que hagamos el mismo pago más de una vez, pero trataremos de ayudarte a recuperar el dinero. Puede que no siempre podamos hacer esto, pero haremos todo lo que podamos. Podemos cobrarte una tarifa por rastrear, retirar o cancelar un pago. Si no podemos recuperar el dinero, puedes solicitar la información relevante que tenemos sobre la transacción para ayudarte a reclamar el dinero. Esta información será enviada, a menos que la ley nos lo prohíba si previamente haces una solicitud por escrito.
- **6.27** Puedes autorizarnos a realizar un pago desde tu cuenta de Monese a través de la aplicación de Monese configurando pagos electrónicos y dándonos instrucciones a través de un tercero, a través de domiciliaciones bancarias (solo para cuentas de

Monese para el Reino Unido) o a través de un proveedor de servicios de pagos. Efectuaremos un pago si:

- **6.27.1** la transacción fue autorizada desde la aplicación de Monese utilizando el código de acceso o información requerida para la entrada de la aplicación y siempre que el beneficiario haya sido aprobado utilizando el código de verificación enviado en el SMS de aprobación del beneficiario;
- **6.27.2** has configurado o acordado que se realice un pago de débito directo desde tu cuenta de Monese UK; o
- **6.27.3** un proveedor de servicios de pago ha realizado un pago desde tu cuenta de Monese.
- **6.28** Podemos negarnos a ejecutar o procesar un pago (sin previo aviso) si:
- **6.28.1** la cuenta de Monese no tiene suficiente saldo disponible para cubrir el pago; o
- **6.28.2** la cuenta de Monese está suspendida o cerrada; o
- **6.28.3** la cuenta de Monese ha alcanzado sus límites; o
- **6.28.4** tenemos que hacerlo para cumplir con las reglas del sistema de pago; o
- **6.28.5** sospechamos una actividad fraudulenta en tu cuenta de Monese o el pago es ilegal o fraudulento;
- **6.28.6** nos preocupa el fraude o el acceso no autorizado a tu cuenta de Monese por parte de un proveedor de servicios de inicio de pago; o
- **6.28.7** requerido para cumplir con cualquier ley.
- **6.29** Si rechazamos procesar un pago según 6.28:
- **6.29.1** te lo notificaremos por correo electrónico, SMS o a través de la aplicación de Monese y, a menos que la ley nos lo impida, te informaremos sobre los motivos, lo antes posible y antes del final del siguiente día laborable siguiente a la recepción de la orden de pago;
- **6.29.2** no seremos responsables de ninguna pérdida que esto pueda ocasionar, ni estaremos obligados a informar al destinatario previsto;
- **6.29.3** puedes verificar la cuenta de Monese para asegurarte de que haya suficiente saldo disponible y de que hayas proporcionado la información correcta del destinatario; si te pones en contacto con el servicio de atención al cliente, te ayudaremos a corregir cualquier error en la instrucción de pago;
- **6.29.4** debido a los problemas detallados en el punto 6.28.6.
- **6.30** En caso de fraude o amenaza de seguridad real o sospechada para tu tarjeta de Monese o tu cuenta de Monese, utilizaremos SMS, teléfono, correo postal u otro procedimiento seguro para comunicarnos contigo. Podemos solicitarte que verifiques tu identidad o identidad de cualquier titular de la tarjeta por razones de seguridad.
- **6.31** En general, no podrás detener ningún pago una vez que lo hayas autorizado o que el proveedor de servicios de pago lo haya hecho. Sin embargo, puedes detener un pago por domiciliación bancaria siempre que:
- **6.31.1** Si cancelas un domiciliación bancaria al menos tres días hábiles antes del final del día hábil anterior al día en que deba cargarse a tu cuenta de Monese para el Reino Unido; y
- **6.31.2** el pago aún no se haya realizado.

- **6.32** Si detienes o cancelas un pago por domiciliación bancaria, deberás informar al destinatario de dicha cancelación. No seremos responsables y el destinatario no podrá responsabilizarnos de esto de ningún modo.
- **6.33** Si por algún motivo, se procesa un pago por una cantidad mayor que el saldo disponible en tu cuenta de Monese, deberás devolvernos la cantidad excedida inmediatamente después de recibir una factura nuestra. Si no reembolsas esta cantidad inmediatamente después de recibir una factura, nos reservamos el derecho a tomar todas las medidas necesarias, incluidas acciones legales y/o el cierre de la cuenta de Monese, para recuperar el dinero pendiente.
- **6.34** Si por cualquier razón, un pago realizado a un destinatario dentro de la EEE llega más tarde de lo previsto, puedes solicitar que nos comuniquemos con el banco o institución receptora y pedirles que cambien la fecha para que coincida con la de la fecha de recepción del pago.
- **6.35** El saldo disponible en tu cuenta de Monese no generará ningún interés.

7. COMPROBANTE DE SALDO DE TU CUENTA DE MONESE

- **7.1** Puedes verificar el saldo disponible en el historial de transacciones de tu cuenta de Monese a través de la aplicación de Monese.
- **7.2** Cada pago tendrá una referencia de transacción única.
- **7.3** Tus extractos mensuales de Monese estarán disponibles en todo momento en la aplicación, estos se pueden obtener haciendo clic en la sección de cuenta y solicitando un extracto. Te enviaremos un correo electrónico todos los meses para informarte del estado de tu cuenta.

8. CANCELACIÓN, CIERRE Y RETIRO DE DINERO DE TU CUENTA DE MONESE

- **8.1** Puedes cancelar tu cuenta de Monese y tus tarjetas de Monese en cualquier momento a través de nuestro servicio de atención al cliente. El saldo disponible podrá ser transferido a otra cuenta en el Reino Unido a través de una transferencia o a una cuenta para la eurozona por transferencia SEPA en euros (sujeto a los límites de la cuenta de Monese) antes de que se cancele la cuenta.
- **8.2** Sujeto al punto 8.4, una vez se reembolse el saldo restante y se cierre la cuenta de Monese, este acuerdo habrá terminado. Sin embargo, si se aplica el punto 8.4, tu cuenta de Monese permanecerá activa y este acuerdo continuará hasta que no quede dinero en tu cuenta.
- **8.3** Todos tus pagos por domiciliación bancaria serán cancelados una vez se cierre tu cuenta.
- **8.4** Si se han producido retiros adicionales o cargos a tu cuenta de Monese después de haber procesado la solicitud de reembolso, enviaremos una factura solicitándote que nos reembolses la cantidad establecida de manera in mediata. Si no se procede al pago de esta factura de manera inmediata nos reservamos el derecho de tomar las medidas necesarias, incluyendo acciones legales para recuperar dicha cantidad pendiente.
- **8.5** Si no deseas cerrar tu cuenta Monese y cancelar tu tarjeta Monese, puedes transferir el dinero de tu cuenta de Monese en cualquier momento mediante una transferencia a una cuenta bancaria del Reino Unido a través de un pago en el del

Reino Unido en libras esterlinas o a una cuenta bancaria de eurozona a través de una transferencia SEPA en euros o retiro en efectivo en un cajero automático (sujeto a los límites de la cuenta de Monese).

9. RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIONES

- **9.1** Eres responsable del uso de tu cuenta y tarjetas de Monese.
- **9.2** Eres responsable de mantener tu tarjeta de Monese e información confidencial guardada de manera segura.
- **9.3** No deberás:
- **9.3.1** permitir que un tercero que no sea un proveedor autorizado use tu cuenta de Monese para proporcionarte sus servicios;
- **9.3.2** permitir que otra persona use tu tarjeta de Monese;
- **9.3.3** escribir tu PIN o cualquier información de seguridad de una manera que permitas a un tercero hacer un uso fraudulento de tu cuenta de Monese o tarjeta de Monese;
- **9.3.4** divulgar o poner a disposición de terceros tu PIN u otra información de seguridad relacionada con tu tarjeta de Monese y tu cuenta de Monese;
- **9.3.5** divulgar o poner a disposición tu aplicación de Monese a un tercero, a menos que el tercero sea un proveedor externo autorizado y desee utilizar los servicios proporcionados por ellos; o
- **9.3.6** usar el PIN en cualquier cajero automático que no parezca fiable, haya sido modificado, tenga un dispositivo sospechoso conectado o esté operando de manera sospechosa.
- **9.4** Eres responsable de todas las transferencias que autorices de acuerdo con las disposiciones de este acuerdo.
- **9.5** Serás responsable de todas las transacciones que se lleven a cabo de manera fraudulenta o que no cumpla las normativas de este acuerdo y que hayan sido hechas con intención y de manera negligente.
- **9.6** Aceptas indemnizar y eximir de responsabilidad a nosotros (Monese), nuestros distribuidores, socios, agentes, patrocinadores, proveedores de servicios y sus empresas, del coste de cualquier acción legal necesaria para el cumplimiento de este acuerdo o uso fraudulento de la cuenta de Monese, tarjetas de Monese, aplicación de Monese, información sobre la información de registro de Monese, y PIN autorizado o sin autorización tuya.
- **9.7** La aplicación de Monese solo se permite en dispositivos en los que el sistema operativo no haya sido modificado, liberado o configurado para permitir la instalación de otros productos que no hayan sido aprobados por Monese (incluyendo entre otras aplicaciones como Google Play o Apple App). El uso de la aplicación de Monese en un dispositivo no permitido es bajo tu responsabilidad y riesgo y no podrás hacernos responsables de ninguna pérdida económica o de datos.

10. TARJETAS PERDIDAS, ROBADAS O DAÑADAS

- **10.1** En caso de pérdida, robo, fraude o cualquier otro evento que conlleve el riesgo de un uso no autorizado de la tarjeta de Monese, o si la tarjeta de Monese ha sido dañada o no funciona correctamente, deberás asegurar que bloqueas la tarjeta de

Monese a través de la aplicación inmediatamente o deberás ponerte en contacto con el servicio de atención al cliente para que puedan bloquear tu tarjeta.

- **10.2** Si el titular de la tarjeta ha seguido los pasos del punto 10.1 y el punto 10.4 no puede aplicarse, no serás responsable de las pérdidas que ocurran después de que la tarjeta de Monese haya sido bloqueada desde la aplicación o por parte del servicio de atención al cliente. Si queda saldo disponible en tu cuenta de Monese, podrás solicitar una tarjeta nueva a través de la aplicación de Monese. Si reemplazamos tu tarjeta por una nueva, será enviada a la dirección del titular de la tarjeta (tarifas aplicables, ver punto 11).
- **10.3** Si tenemos motivos para creer que el titular de la tarjeta está actuando de manera fraudulenta, de manera negligente o intencionadamente (i) no habernos notificado la pérdida de la tarjeta de Monese o (ii) cuando el titular de la tarjeta no ha guardado la tarjeta o información de una manera segura o (iii) cuando el titular de la tarjeta ha incumplido este acuerdo, entonces serás responsable de todas las pérdidas.
- **10.4** Sujeto al punto 10.3, puedes ser responsable de hasta un máximo de £35 por cualquier pérdida incurrida por transacciones o pagos no autorizados usando tu cuenta o tarjeta de Monese, cuando información confidencial ha sido perdida o robada o cuando no hayas mantenido está información de manera segura.

11. TARIFAS

- **11.1** Tu cuenta de Monese está sujeta a las siguientes tarifas. Las tarifas que se detallan a continuación se relacionan con el conjunto principal de servicios que te ofrecemos, que son servicios básicos en relación con el uso normal de tu Cuenta Monese. Nuestros ingresos son generados de lo que te cobramos. Otras cuotas se cobran de manera ad hoc cuando ciertos servicios sean utilizados o solicitados por ti para tu cuenta de Monese.

	STARTER	**PLUS**	**PREMIUM**
Cuota mensal	Gratis	4.95 / 4.95€ por operar una cuenta de Monese (por ejemplo: si tienes una cuenta Plus para el Reino Unido y una cuenta Plus para la eurozona, solo pagarás £4.95 / 4.95€)	14.95 / 14.95€ por operar una cuenta de Monese (por ejemplo: si tienes una cuenta Plus para el Reino Unido y una cuenta Plus para la eurozona, solo pagarás £14.95 / 14.95€)
Apertura de cuenta de Monese	Gratis	Gratis	Gratis
Primera tarjeta física de Monese de tu cuenta para el Reino Unido o la eurozona	£4.95 / 4.95€ (envío instantáneo gratuito)	Gratis (envío instantáneo)	Gratis (envío instantáneo)

	STARTER	PLUS	PREMIUM
Transferencias en tiempo real entre cuentas de Monese	Gratis (sujeto al 1% del cambio sobre la tarifa de mercado)	Gratis (sin cuotas adicionales)	Gratis (sin cuotas adicionales)
Transferencias globales y domésticas	Gratis (sujeto al cambio sobre la tarifa de mercado, por favor, ver más abajo)	Gratis (sujeto al cambio sobre la tarifa de mercado, por favor, ver más abajo)	Gratis
Domiciliaciones bancarias (solo disponibles en cuentas de Monese para el Reino Unido)	Gratis	Gratis	Gratis
Pagos Apple/Android	Gratis	Gratis	Gratis
Compras con la tarjeta de Monese	Gratis (sujeto al cambio sobre la tarifa de mercado, por favor, ver más abajo)	Gratis (sujeto al cambio sobre la tarifa de mercado, por favor, ver más abajo)	Gratis
Transferencias bancarias entrantes	Gratis	Gratis	Gratis
Recarga con tarjeta de débito para clientes de la EEE	0,35% de la recarga	0,35% de la recarga	Gratis
Recarga con tarjeta de débito internacional	2,5% de la recarga	2,5% de la recarga	Gratis
Retiros en cajeros	£1 / 1€ por cada retiro en cajeros automáticos (sujeto al cambio sobre la tarifa de mercado, por favor, ver más abajo)	6 retiros gratuitos mensuales desde tu cuenta para el Reino Unido y la eurozona combinados (£0.50 / 1€ por cada retiro desde la séptima transacción hasta el 20 de marzo de 2018 en el que se cobrará £1 / 1€. (sujeto al cambio sobre la tarifa de mercado, por favor, ver más abajo).	Gratis (durante el período introductorio, y después de las 10 recargas en efectivo gratuitas en este periodo utilizando cualquier método de depósito en efectivo disponible: £1 por recarga a partir de la décima transacción).
Retiros en efectivo en comercios (solo disponible en cuentas de Monese para el Reino Unido)	Gratis	Gratis	Gratis
Verificación de saldo y transacciones a través de la aplicación	Gratis	Gratis	Gratis
Notificaciones por email, mensaje de texto y a través de la aplicación	Gratis (el operador puede cobrar cargos adicionales)	Gratis (el operador puede cobrar cargos adicionales)	Gratis (el operador puede cobrar cargos adicionales)

	STARTER	PLUS	PREMIUM
Cierre de tu cuenta de Monese	Gratis	Gratis	Gratis
Bloqueo y desbloqueo de tu tarjeta de Monese	Gratis	Gratis	Gratis
Servicio de Atención al Cliente de Monese	Gratis	Gratis	Servicio Prioritario Gratuito
Recargas en oficinas de correo (solo disponibles para cuentas de Monese en el Reino Unido)	2% (mínimo £2)	£1	Gratis (durante el período introductorio, y después de las 10 recargas en efectivo gratuitas en este periodo utilizando cualquier método de depósito en efectivo disponible: £1 por recarga a partir de la décima transacción).
Recargas en puntos PayPoint (solo disponibles para cuentas de Monese en el Reino Unido)	3.50% (mínimo £3)	2.50% (mínimo £1)	Gratis (durante el período introductorio, después de las 10 recargas en efectivo gratuitas de tu tarifa mensual utilizando cualquier método de depósito en efectivo disponible. 2.50% (o un mínimo de £1) desde la décima recarga).
Otras cuotas			
Tarjetas de Monese adicionales/perdidas	£4.95 / 4.95€ cuota de tarjeta más £4.95 / 4.95€ por envío estándar	£4.95 / 4.95€ cuota de tarjeta (envío gratuito)	Gratis
Servicio de mejora de crédito (solo disponible para clientes de la tarifa Plus en el Reino Unido)	No disponible	Gratis	Gratis
Cambio de moneda usando la tarjeta de Monese. Retiros en cajeros y pagos en monedas extranjeras (por ejemplo, en otra moneda que no sea libras esterlinas o euros)	Cambio de Mastercard más el 2% del valor de transacción (mínimo £2/2€ en retiros en cajero automático)	Cambio de Mastercard más el 0.5% del valor de transacción	Tarifa de cambio de Mastercard

	STARTER	PLUS	PREMIUM
Cambio de moneda en pagos salientes por transferencias internacionales desde la aplicación de Monese	Tu dinero se cambia a la tasa de cambio del mercado más la tarifa de cambio de moneda que se muestra en la aplicación antes de que se confirme el pago (los honorarios de cambio de divisas comienzan desde el 2% del valor de transacción, mínimo £2/2€)	Tu dinero se cambia a la tasa de cambio del mercado más la tarifa de cambio de moneda que se muestra en la aplicación antes de que se confirme el pago (los honorarios de cambio de divisas comienzan desde el 0.5% del valor de transacción, mínimo £2/2€)	Cambiaremos tu dinero a la tarifa de cambio del mercado

Para los residentes de Irlanda, se aplica un impuesto adicional para los retiros en efectivo. Debitamos esta cantidad de tu cuenta el año anterior.

- **11.2** La tarifa mensual se paga una vez al mes por adelantado. El período de tarifa mensual es de 30 días consecutivos, con base en un año de 360 días, lo que significa que, si pagas tu tarifa mensual el 2 de febrero, la siguiente cuota mensual se cobrará el mismo día de cada mes. Si tu próxima fecha de pago está programada para una fecha que no ocurre en un mes determinado, en su lugar se te cobrará el último día de ese mes. Si tus cuentas tienen un saldo disponible que es menor que la tarifa mensual acordada, no se te descontará ninguna tarifa mensual de tus cuentas. Los pagos mensuales y el período de tarifas mensuales acordados se reanudarán cuando tu saldo disponible sea mayor que la tarifa mensual acordada.
- **11.3** Deduciremos cualquier impuesto o cargo del saldo disponible de tu cuenta de Monese. Si no tienes saldo disponible o los impuestos o cargos exceden el saldo disponible:
- **11.3.1** deduciremos esta cantidad de otra cuenta que tengas abierta con Monese (como tu cuenta de Monese para la eurozona). Si el saldo disponible en la otra cuenta no está en libras esterlinas, lo convertiremos a libras esterlinas al cambio del momento que use el proveedor de Monese para pagos internacionales.
- **11.3.2** si el saldo disponible en las cuentas de Monese no es suficiente, te enviaremos una factura solicitando que reembolses el dinero inmediatamente. Si no reembolsas el dinero de manera inmediata, reservaremos el derecho de tomar todas las medidas necesarias, incluyendo acciones legales para poder recuperar la cantidad pendiente. Si por alguna razón, no tienes suficiente dinero en tu cuenta para pagar tu cuota mensual, deduciremos esta cantidad de tu cuenta la próxima vez que ingreses dinero y no te cobraremos por el periodo durante el que no tenías suficiente saldo para cubrirlo.
- **11.3.3** Los clientes de la tarifa Monese pueden actualizar su tarifa y convertirse en clientes de Monese Plus en cualquier momento a través de la aplicación. Debes tener suficiente saldo para al menos un pago mensual como cliente de Monese Plus. Si no tienes suficiente saldo disponible en tu cuenta de Monese, podemos hacer la actualización a la nueva tarifa y crear un pago de cuota mensual pendiente que

deberás abonar en cuanto tengas saldo en tu cuenta. Si has solicitado una tarjeta de Monese como cliente Starter de Monese y no se ha realizado el pago de la misma antes de la actualización, seguirás siendo responsable del pago de esta tarjeta.

- **11.3.4** Los clientes de Monese Plus o Monese Premium pueden cambiar a una tarifa Starter después del pago de la primera cuota mensual. Después de esto, el cambio a Monese Starter se podrá realizar en cualquier momento. Dicho cambio entrará en vigor al final del período de la cuota mensual.
- **11.3.5** Los clientes de Monese Plus pueden cambiar su tarifa a una Premium en cualquier momento. Si la actualización ocurre a la mitad del período de facturación, Monese calculará la cantidad restante proporcionalmente al número de días que faltan hasta el final del período de facturación del plan Plus. Esta cantidad se deducirá de la primera cuota mensual de la tarifa Premium. Debes tener suficiente saldo disponible para al menos un pago de la cuota mensual. Si no tienes saldo suficiente en tu cuenta de Monese, podrás actualiza de tarifa y crearemos un apartado para la cuota pendiente.
- **11.3.6** Los clientes de Monese Premium podrán cambiar a una tarifa Starter o Monese Plus después del pago de al menos la primera cuota mensual. Una vez esto, el cambio de tarifa podrá efectuarse en cualquier momento. Este cambio será vigente al final del período de facturación de la tarifa Premium.

12. TRANSACCIONES NO AUTORIZADAS O EJECUTADAS DE MANERA INCORRECTA

- **12.1** Si crees que se ha producido una transacción no autorizada en tu cuenta de Monese o que se ha hecho incorrectamente, ponte en contacto con el servicio de atención al cliente inmediatamente o dentro de 13 meses desde la fecha de dicha transacción.
- **12.2** Si nos notificas sobre una transacción sin autorización previa o errónea bajo el punto 12.1:
- **12.2.1** la obligación recae sobre nosotros para probar que la transacción fue verificada, registrada con precisión, ingresada en nuestras cuentas y no afectada por un colapso técnico o cualquier otra deficiencia en nuestros servicios;
- **12.2.2** Al final del siguiente día laborable a la recepción de la notificación de acuerdo con el punto 12.1 y sujeto al punto 12.2.1, te reembolsaremos la cantidad no autorizada, incluidas las tarifas a tu cuenta de Monese, para que la cuenta permanezca en la misma situación si no hubiera sucedido este hecho.
- **12.2.3** no estamos obligados a reembolsarte la cantidad no autorizada si Monese tiene motivos para creer que has actuado de manera fraudulenta y podemos notificarle este hecho a la policía o a cualquier otra autoridad permitida por la ley. Si no efectuamos un reembolso antes del final del siguiente día laborable y confirmamos que la transacción no ha sido autorizada, te reembolsaremos la cantidad no autorizada de inmediato. Se hará una valoración de nuevo para garantizar que no vuelvas a sufrir otra pérdida.
- **12.2.4** No tendremos más responsabilidad para contigo una vez que te hayamos reembolsado la cantidad no autorizada. Si posteriormente descubrimos en la investigación que no tenías derecho a un reembolso, consideraremos el reembolso como un error y tendremos derecho a volver a revertir la transacción, incluidas las

cuotas desde tu cuenta de Monese. Te avisaremos con antelación si se produce una anulación de un reembolso.

- **12.3** Serás responsable de todas las transacciones no autorizadas realizadas desde tu cuenta de Monese si has incumplido deliberadamente o con negligencia grave tus datos de seguridad de tu cuenta de Monese o la información de seguridad de tu tarjeta de Monese de acuerdo con los términos de este acuerdo, o cuando hayas fallado al notificarnos la pérdida, robo o malversación de los datos de seguridad de tu cuenta o tarjeta de Monese.
- **12.4** A menos que hayas actuado de manera fraudulenta, no serás responsable de ninguna pérdida con respecto a transacciones no autorizadas de tu cuenta de Monese una vez que nos hayas informado de la pérdida, robo o malversación de los datos de seguridad de tu cuenta o tarjeta de Monese.
- **12.5** Seremos responsables de realizar pagos en tu cuenta de Monese correctamente. Si nos informas de que un pago se realizó de forma incorrecta, te reembolsaremos inmediatamente a tu cuenta de Monese el importe correspondiente a las comisiones de la transacción de pago incorrecto y restauraremos tu cuenta de Monese al estado en el que estaba si esto no se hubiera producido. Esto no se aplicará si:
- **12.5.1.** no nos informas del pago incorrecto rápidamente, o dentro de los 13 meses posteriores a la fecha en que se produjo la transacción;
- **12.5.2** cualquier parte del identificador único en los detalles de pago que nos proporcionaste era incorrecta. De ser así, haremos todo lo posible para recuperar tu dinero si el pago se ha perdido, pero podemos cobrarte una cuota para cubrir nuestros gastos al hacerlo. Te diremos cuánto es antes de comenzar la recuperación. Si no podemos recuperar los fondos, puedes solicitar la información relevante que tenemos con respecto a la transacción para ayudarte a reclamar dicha cantidad al banco recipiente. Por razones legales, estamos obligados a proporcionar esta información al recibir una solicitud por escrito, excepto cuando la ley nos lo prohíba; o
- **12.5.3** podemos demostrar que el pago fue realmente recibido por el otro banco (en cuyo caso son responsables).
- **12.5.4** si el error que dio lugar al pago incorrecto se debió a circunstancias anormales e imprevisibles fuera de nuestro control, cuyas consecuencias habrían sido inevitables a pesar de todos los esfuerzos en sentido contrario, o si surgió debido a que tenemos que cumplir con otras normas legales de la UE o Reino Unido.
- **12.6** Si se han ingresado fondos en tu cuenta de Monese por error, podemos retirar los fondos de tu cuenta de Monese y/o retener el dinero para que no se pueda gastar.
- **12.6.1** No es necesario que te avisemos antes de retirar el dinero o de retener el dinero.
- **12.6.2** Si los fondos llegan a tu cuenta por error, debemos proporcionar información sobre ti y el pago incorrecto al banco o institución que envió el pago para que puedan recuperar los fondos.
- **12.7** Si se produce un error en una domiciliación bancaria, tendrás derecho a un reembolso del beneficiario o de nosotros.
- **12.8** Independientemente de la responsabilidad, si deseas realizar una solicitud de información con respecto a la ejecución de una transacción de pago, haremos todo

lo posible para rastrear la transacción y notificarte el resultado, sin ningún cargo adicional.

13. VARIACIONES

- **13.1** Podremos cambiar este acuerdo y las tarifas o límites. Te daremos previo aviso por email y dos meses antes de proceder a hacer el cambio (si has proporcionado una dirección de email actualizada). También pondremos a tu disposición la última versión de este acuerdo en la aplicación de Monese.
- **13.2** Si no estás de acuerdo con los cambios, podrás finalizar este acuerdo y cerrar tu cuenta de Monese durante los dos meses posteriores al cambio bajo el 8.1 y sin ningún coste adicional. Si no cancelas durante este periodo, consideraremos que has aceptado el nuevo acuerdo y los nuevos cambios se aplicarán a tu cuenta.
- **13.3** Si alguna parte de este acuerdo no es coherente con los requisitos regulatorios consideraremos que cumple los requisitos pertinentes.
- **13.4** Hay algunas situaciones en las que podemos hacer cambios a este acuerdo y no tendremos que avisarte con antelación. Estos cambios son previsibles debido a la naturaleza del producto o servicio, o que consideramos una mejora del servicio sin ningún impacto para ti. No es necesario que te avisemos con antelación si:
- **13.4.1** el cambio no tiene ningún impacto económico para ti, protege mejor los fondos de los clientes, proporciona un mejor servicio o si presentamos un nuevo servicio o función del cual puedes beneficiarte.
- **13.4.2** Siempre que sea posible, te avisaremos con al menos 2 meses de antelación de cualquier cambio requerido por la ley o regulación del Reino Unido o la UE, puede haber casos excepcionales en que esto no sea posible. En tales circunstancias, te daremos la mayor información posible.

14. TÉRMINO DEL ACUERDO

- **14.1** Podrás rescindir de este acuerdo en cualquier momento notificándolo al servicio de atención al cliente.
- **14.2** Podremos rescindir este acuerdo en cualquier momento dándote previamente dos meses de aviso y reembolsándote el saldo pendiente en tu cuenta sin ningún cargo adicional. También podremos terminar este acuerdo de manera inmediata si el titular de la cuenta o tarjeta de Monese incumple una de las normas de este acuerdo o si tenemos suficientes razones para pensar que la cuenta o tarjeta de Monese han sido utilizadas de manera negligente, con fines fraudulentos o ilegales o si no podemos procesar tus transacciones debido a acciones de terceros.
- **14.3** Las partes conservan sus derechos legales habituales para tratar el marco como inaplicable, nulo o despedido, de conformidad con los principios usuales del derecho contractual.
- **14.4** En el caso de descubrirse cargos adicionales a tu cuenta de Monese y una vez cancelada tu cuenta, deberás reembolsarnos la cantidad pendiente relacionada con retiros de tu cuenta de Monese o tarifas y cargos aplicados antes de la suspensión de tu cuenta. Te enviaremos una factura solicitándote que reembolses el dinero de manera inmediata. Si no reembolsas dicha cantidad después de recibir nuestra

factura, nos reservamos el derecho a tomar las medidas necesarias, incluyendo acciones legales para recuperar la cantidad pendiente.

15. SUSPENSIÓN DE ESTE ACUERDO

- **15.1** Podemos suspender o cancelar tu cuenta de Monese o tarjetas de Monese en cualquier momento con efecto inmediato y sin previo aviso si:
- **15.1.1** descubrimos que la información que nos has proporcionado cuando solicitaste tu cuenta de Monese era incorrecta; o
- **15.1.2** sospechamos o evitamos el uso sospechoso no autorizado o fraudulento de la cuenta de Monese, la tarjeta de Monese o cualquier información de seguridad relacionada con tu tarjeta o cuenta;
- **15.1.3** has alcanzado el límite de tu cuenta de Monese;
- **15.1.4** has incumplido este acuerdo;
- **15.1.5** creemos que esto es necesario por razones de seguridad;
- **15.1.6** cualquier obligación legal nos obliga a hacerlo; o
- **15.1.7** tenemos motivos para creer que en tu calidad de titular de la cuenta de Monese o titular de la tarjeta, has utilizado o tienes la intención de utilizar la cuenta de Monese o la tarjeta de Monese de manera extremadamente negligente o con fines fraudulentos u otros fines ilícitos o si no podemos procesar ninguna transacción debido a las acciones de terceros.
- **15.2** En el caso de que suspendamos o finalicemos tu cuenta de Monese o tu tarjeta de Monese, te avisaremos antes de suspenderlas o cancelarlas. Además, podemos aconsejar a cualquier persona involucrada en la transacción si se ha producido una suspensión.

16. BLOQUEO DE TU TARJETA DE MONESE

Podemos bloquear Tu tarjeta Monese si: Creemos que esto es necesario por razones de seguridad,

- **16.1.2** Tenemos motivos para sospechar el uso no autorizado o fraudulento de la tarjeta, o
- **16.1.3** Estamos obligados a hacerlo por obligaciones legales del Reino Unido o la UE.
- **16.2** En el caso de que detengamos o bloqueemos tu tarjeta de Monese, te avisaremos antes de hacerlo y proporcionaremos información de nuestro procedimiento. Si en estas circunstancias no pudiéramos notificarte previamente, te informaremos de inmediato sobre la suspensión y los motivos. Además, podemos aconsejar a cualquier persona involucrada en la transacción si se ha producido una suspensión.
- **16.3** Si bloqueamos tu tarjeta, la desbloquearemos tan pronto como sea posible después de que dejen de existir las razones para bloquearla o detenerla.

17. NUESTRA RESPONSABILIDAD

- **17.1** Sujeto al punto 17.2, nuestra responsabilidad en relación con este acuerdo (ya sea por contrato, agravio (incluyendo negligencia), o incumplimiento de las obligaciones legales) estaremos sujetos a las siguientes exclusiones:
- **17.1.1** no seremos responsables de ningún resultado directo o indirecto fuera de nuestro control, incluyendo y no limitado a la falta de saldo, fallo de cajeros automáticos, el límite de retiro de cajeros automáticos y a fallos de sistemas de procesamiento de datos;
- **17.1.2** no seremos responsables de ninguna pérdida de beneficios, pérdida de negocios (directa o indirecta), o cualquier pérdida indirecta, consecuente, especial o punitiva;
- **17.1.3** en casos en los que la tarjeta de Monese sea defectuosa, nuestra responsabilidad se limitará a reemplazar dicha tarjeta o al reembolso del saldo disponible en ella;
- **17.1.4** si se ha deducido de tu cuenta una cantidad errónea debido a un fallo nuestro, nuestra responsabilidad solo estará limitada al pago de la cantidad retirada equivocada;
- **17.1.5** en el improbable caso de que la cantidad deducida de tu cuenta haya sido sin autorización previa del titular de la cuenta, nuestra responsabilidad será la establecida en el punto 12; y
- **17.1.6** en todas las demás circunstancias, nuestra responsabilidad se limitará al reembolso del saldo disponible.
- **17.2** Nada en este acuerdo excluye o limita nuestra responsabilidad por fallecimiento o daños personales que hayan resultado por un acto negligente o fraudulento, o en la medida en que dicha responsabilidad no pueda limitarse o excluirse según la ley o regulaciones.
- **17.3** Todas las condiciones o garantías implícitas por la ley, estatuto o de otro modo están excluidas en la medida permitida por la ley.
- **17.4** Las limitaciones y exclusiones anteriores se aplicarán a nuestros socios incluidos Mastercard y otros proveedores, contratistas, agentes, distribuidores, a sus filiales (si existiera alguna), y a ti como titular de la cuenta.

18. INFORMACIÓN SOBRE TI

- **18.1** Algunos datos personales serán necesarios para que podamos proporcionarte una cuenta y los servicios de Monese bajo este acuerdo. Tanto Monese como PPS son los controladores de datos con respecto a nuestras responsabilidades al proporcionarte dichos servicios sujetos a este acuerdo y solo utilizaremos tus datos personales para este fin. Consulta la Política de Privacidad publicada en https://monese.com/privacy para más información sobre los datos personales que guardamos, cómo los usaremos y cómo los cuidaremos. utilizado para completar el pago. Al hacer una instrucción de pago, aceptas la transferencia de tu información. Nos pondremos en contacto contigo si se requiere información adicional tuya en relación con dicho pago. Si necesitas información sobre los proveedores de servicios de pago utilizados en relación con los pagos, puedes ponerte en contacto con el servicio de atención al cliente. También podemos transferir tu información fuera de la Unión Europea y EEE para permitir que el titular de la tarjeta use su tarjeta de Monese mientras está de viaje o según lo permita la ley.

- **18.2** Para realizar un pago, podemos transferir datos personales a cualquier proveedor de servicios de pago utilizado. Al hacer una instrucción de pago, aceptas la transferencia de tus datos personales. Nos pondremos en contacto contigo si se requiere información adicional en relación con dicho pago. Si necesitas más información sobre los proveedores de servicios de pago utilizados en relación con los pagos, ponte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Monese. También podemos transferir tus datos fuera de la Unión Europea y EEE para permitir que el titular de la tarjeta utilice su tarjeta de Monese mientras está de viaje o según lo permita la ley.
- **18.3** Si permites o das tu consentimiento a un proveedor autorizado para acceder a tu cuenta de Monese, deberás saber que no tenemos control sobre cómo un proveedor externo autorizado utilizará tu información ni seremos responsables de cualquier pérdida de información después de que un proveedor tercero tenga acceso a ella.

19. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

- **19.1** Las quejas sobre cualquier servicio proporcionado por nosotros pueden enviarse al servicio de atención al cliente a través de la aplicación de Monese o por correo electrónico a complaints@monese.com. Una vez que se haya presentado una queja, se tratará por correo electrónico.
- **19.2** Todas las quejas estarán sujetas a nuestro procedimiento de quejas. Te proporcionaremos una copia de nuestro procedimiento de quejas previa solicitud y, si recibimos una queja tuya, confirmaremos el procedimiento cuando te enviemos el recibo que se te envió por correo electrónico. Nuestros procedimientos de quejas se proporcionarán en inglés en todos los casos.
- **19.3** Todas las quejas se tratarán en un plazo adecuado y, como máximo, dentro 15 días laborables. Si la situación es excepcional y la reclamación no puede resolverse dentro del plazo indicado anteriormente debido a razones ajenas a Monese, se enviará un correo electrónico detallando los motivos de este retraso e indicando la fecha límite en la que debe recibir una respuesta completa a tu queja. Esta fecha límite no será posterior a 35 días laborables posteriores a la recepción inicial de la queja por correo electrónico.
- **19.3** Si no resolvemos tu queja satisfactoriamente, podrás remitir tu queja al Financial Ombudsman Service (Exchange Tower, London E14 9SR, teléfono 0800 023 4567 si llamas desde el Reino Unido y +44 20 7964 0500 si llamas desde el extranjero). Los detalles del servicio ofrecido por el Financial Ombudsman Service están disponibles en www.financial-ombudsman.org.uk.
- **19.4** También puedes presentar un reclamo ante la FCA, nuestro regulador, o tratar de invocar un procedimiento alternativo de resolución de disputas visitando la plataforma ODR en http://ec.europa.eu/odr.

20. GENERAL

- **20.1** Cualquier retraso, falta de ejercicio o recurso en virtud de este acuerdo por nuestra parte, no se podrá interpretar como una renuncia a este derecho o para impedir su ejercicio en ningún momento.

- **20.2** En el caso de que alguna disposición en este acuerdo no sea aplicable o sea ilegal, el resto de las disposiciones permanecerán en vigor.
- **20.3** No podrás ceder o transferir ninguno de tus derechos y/o beneficios bajo este acuerdo, y serás la única parte del contrato con nosotros. Serás responsable hasta que se cancelen todas tus cuentas y/o tarjetas de Monese registradas a tu nombre y todos los gastos acordados en este acuerdo deberán ser pagados en su totalidad. Podremos utilizar nuestros derechos y beneficios en cualquier momento y sin previo aviso. Podremos subcontratar cualquiera de nuestras obligaciones bajo este acuerdo y en la medida permitida por la ley.
- **20.4** Ningún tercero que no sea parte de este acuerdo tendrá derecho a hacer cumplir ninguna de las disposiciones de este acuerdo, salvo Mastercard y sus afiliados que podrán hacer cumplir cualquier disposición en este acuerdo. Este acuerdo les confiere el beneficio o derecho sobre la persona especificada en el punto 17.4 para cumplir el punto 17.
- **20.5** Este acuerdo contiene la información establecida en el punto 4 sobre las Regulaciones de Pagos de 2017 y podrás obtener una copia sobre este acuerdo en cualquier momento visitando la aplicación o página web de Monese.
- **20.6** Este acuerdo está sujeto a la ley inglesa. Al aceptar este acuerdo, estás aceptando en exclusive la jurisdicción de los tribunales de Inglaterra y Gales.
- **20.7** El Financial Services Compensation Scheme no será aplicable a la cuenta de Monese. No existen otras organizaciones de este tipo de servicios para cubrir las pérdidas reclamadas en relación con tu cuenta de Monese. En el caso de que nos declaremos insolventes, te aseguramos que tus fondos estarán protegidos bajo las regulaciones EU Electronic Money Directive 2009/110/EC y UK Electronic Money Regulations 2011, que fueron creadas para garantizar la seguridad de todos los fondos de cuentas electrónicas como los de tu cuenta de Monese.

21. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- **21.1** Si tienes cualquier duda en relación con tu cuenta de Monese, puedes ponerte en contacto con nosotros a través de la aplicación de Monese o por email en support@monese.com.
- **21.2** Si has perdido tu tarjeta, ha sido robada o dañada, podrás ponerte en contacto con notros a través de la aplicación de Monese, por email support@monese.com o llamando al +44(0) 1706 304 001 (disponible de 8am-5pm horario de Reino Unido de lunes a viernes).

22. DEFINICIONES

- **Servicios de información de tu cuenta –** Servicio online que provee información sobre tus cuentas, pagos o bancos.
- **Proveedor de servicios de información de tu cuenta –** Compañía proveedora de servicios de pago autorizada y regulada que tiene tu consentimiento firmado en otro contrato.
- **Acuerdo -** Este acuerdo, que puede variar de vez en cuando.
- **Cajero automático -** Cajeros ATM.
- **Proveedor externo autorizado –** Proveedores de servicios de pago y de tu cuenta.

- **Saldo disponible -** El valor de los fondos disponibles a usar en tu cuenta de Monese.
- **Crédito BACS –** Crédito por domiciliación bancaria BACS en Reino Unido. Es un servicio de pago que permite realizar un pago en una cuenta que por lo general tarda unos 3 días laborables en enviar los fondos.
- **Titular de la tarjeta –** El titular de una cuenta de Monese a quien se le ha emitido una tarjeta de Monese.
- **Número de tarjeta -** Los 16 dígitos en la parte delantera de la tarjeta de Monese.
- **Contactless -** Una función de pago que permite a los titulares de la tarjeta pagar hasta £30 para una cuenta en el Reino Unido y hasta €50 para una cuenta de la eurozona simplemente tocando en un lector especial (los límites pueden variar dependiendo del país).
- **Servicio de atención al cliente -** El equipo responsable de atender preguntas relacionadas con su Cuenta Monese. Los detalles de contacto de Atención al Cliente pueden ser encontrados en el párrafo 21. Atención al cliente prioritaria para los Todos los Clientes Monese Premium.
- **Domiciliación bancaria –** El servicio que permite que un tercero cobre fondos previamente autorizados desde tu cuenta de Monese en las fechas acordadas (por ejemplo, para pagar facturas).
- **EEE -** El Espacio Económico Europeo, que en la actualidad incluye a todos los países de la Unión Europea además de Islandia, Noruega y Liechtenstein.
- **Dinero electrónico -** Dinero electrónico asociado a tu cuenta de Monese.
- **Pagos rápidos –** Un servicio que te permite realizar y recibir pagos electrónicos en el Reino Unido. El banco receptor recibirá los fondos en un plazo de 2 horas siempre y cuando el banco tenga disponible este servicio también.
- **Cantidad total deducible -** Transacción total, incluyendo la transacción misma con cualquier cargo asociado.
- **Información –** Cualquier información personal relacionada contigo.
- **Pagos internacionales –** a) Para las cuentas de Monese en el Reino Unid, son pagos salientes desde la aplicación de Monese en libras esterlinas, pagos entrantes desde fuera del Reino Unido y pagos entrantes desde el Reino Unido y en monedas que no sean libras esterlinas. b) Para las cuentas de Monese para la eurozona, son pagos fuera de la zona SEPA, pagos dentro de la zona SEPA que no sean euros, pagos entrantes desde fuera de la zona SEPA o pagos entrantes desde la zona SEPA que no sean en euros.
- **Sello de Mastercard -** Sello de la marca Mastercard International Incorporated, que indica la aceptación de la tarjeta de Monese.
- **Mastercard -** Mastercard International Incorporated, con sede en la dirección: 2000 Purchase Street, Purchase, New York, 10577-2509, USA.
- **Comerciante -** Tienda, persona, marca o corporación que acepta tarjetas con el logo de Mastercard.
- **Monese –** Monese Limited, una compañía registrada en Inglaterra y Gales con número 08720992 y dirección postal: PO Box 85 Great Portland Street, First Floor, London, England, W1W 7LT.
- **Cuenta Personal Monese -** La cuenta electrónica en libras esterlinas (referida como Cuenta Monese Reino Unido) o la cuenta electrónica en euros (referida como Cuenta Monese para la Eurozona) que pueden tener una Tarjeta Monese ligadas a ellas.

- **Información sobre tu cuenta de Monese –** Cualquier información relacionada con tu cuenta de Monese, incluyendo y no limitando a tu código y número de cuenta.
- **Titular de la cuenta de Monese –** tú, la persona que acepta este acuerdo con nosotros.
- **Límites de la cuenta de Monese –** Límites máximos en relación con la cuenta de Monese, como por ejemplo el saldo máximo permitido en una cuenta de Monese. Estos límites podrán verse en el punto 1.
- **Saldo máximo de la cuenta de Monese –** El saldo máximo que puedes tener en tu cuenta de Monese como menciona el punto 1.
- **Aplicación de Monese –** Una aplicación para smartphones que te permitirá acceder a tu cuenta de Monese.
- **Tarjeta de Monese –** Si solicitas una tarjeta, quiere decir cualquier tarjeta o tarjetas Mastercard de prepago de Monese asociada a tu cuenta de Monese.
- **Cuenta de depósitos internacionales de Monese –** La cuenta de Monese para poder recibir pagos internacionales como por ejemplo IBAN.
- **Cliente de la tarifa Premium -** Cliente Premium en cualquier moneda.
- **Cliente de la tarifa Plus -** Cliente Plus en cualquier moneda.
- **Cliente de la tarifa Starter -** Cliente Starter en cualquier moneda.
- **Información del pago –** Información que proporciones para recibir dinero en tu cuenta de Monese.
- **Servicios de pago –** Servicio online que accede a tu cuenta para iniciar la transferencia de saldo a tu nombre.
- **Proveedor de servicios de pago –** Compañía regulada y autorizada para proveer servicios de pago y que tiene tu consentimiento firmado en un contrato separado.
- **Instrucciones de pago –** Instrucción que des al realizar un pago desde tu cuenta de Monese.
- **PIN -** Tu número de identificación de 4 dígitos para utilizar tu tarjeta de Monese.
- **PPS -** PrePay Technologies Ltd, es una compañía registrada en Inglaterra y Gales con número 04008083, oficinas centrales en: 6th floor, 3 Sheldon Square, London W26HY, y dirección postal: PO BOX 3883 Swindon SN3 9EA.
- **Dinero Quasi –** Transacciones que incluyen y no se limitan a compra de cheques de viajes, billetes de lotería, fichas de casino, giros postales, depósitos y giros bancarios.
- **Transferencia SEPA –** modo de pago no urgente en euros a otra cuenta en euros dentro de la zona SEPA.
- **Regulador –** Quiere decir la asociación británica Financial Conduct Authority en el Reino Unido o cualquier servicio regulador europeo.
- **Nosotros, nuestro** - quiere decir PPS o Monese actuando en su nombre.
- **Página web –** www.monese.com.
- **Días laborables –** Los días entre lunes y viernes sin incluir días festivos en Inglaterra.
- **Tú, ti -** El titular de la cuenta de Monese.

Mastercard es una marca registrada y el diseño de círculos está registrado por Mastercard International Incorporated.