

# Términos y condiciones

## Términos y condiciones Gift Card

### 1. INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA ACTIVIDAD Y ESTE ACUERDO

1.1. Estos "Términos y Condiciones" se refieren a las Tarjetas Regalo del Centro Comercial proporcionadas por EML Payments (EU) Limited y distribuidas por PTA Payment Solutions S.r.l. En este documento, los términos "usted" y/o "su" se refieren al adquirente o destinatario de la tarjeta regalo que está autorizado a utilizar la tarjeta proporcionada.

1.2. El servicio de atención al cliente para las Tarjetas Regalo lo proporciona PTA PAYMENT SOLUTIONS S.r.l Via G. Verdi, 12 - 24121 Bergamo, como se indica en el apartado 13.

1.3. Este documento establece las normas entre nosotros y usted que rigen la posesión y el uso de la Tarjeta Regalo. El contrato tendrá una duración de 12 meses, a partir de la fecha de compra de la Tarjeta Regalo.

### 2. GIFT CARD

2.1. La tarjeta regalo es una tarjeta de pago prepagada que puede utilizarse para pagar bienes y servicios dentro de un circuito limitado de tiendas del Centro Comercial cuyo nombre aparece en la tarjeta regalo. La Tarjeta Regalo no podrá ser utilizada en ningún punto de venta fuera de este circuito y del Centro Comercial cuyo nombre aparece en la Tarjeta Regalo. La Tarjeta no está destinada a ser utilizada para transacciones por correo, teléfono o Internet. Al igual que con cualquier tarjeta de pago, no podemos garantizar que un determinado comercio acepte la tarjeta; por favor, compruebe con el comercio antes de intentar la transacción. Por favor, controle también su saldo disponible y comuníquelo a los operadores de las tiendas individuales en el momento de su uso.

2.2. La tarjeta regalo no está cubierta por la normativa de servicios de pago de 2009 ni por la normativa de pagos electrónicos de 2011. La compra de la Tarjeta Regalo es la compra de un medio de pago, no es un depósito. No se obtienen intereses sobre el importe disponible en la tarjeta.

2.3. La Tarjeta y el saldo disponible son válidos durante un periodo de 12 meses a partir de la fecha de compra (o de la fecha de pago de la Tarjeta, en caso de compra por Internet). La Tarjeta Regalo dejará de ser válida 12 meses después de la fecha de compra o al finalizar el saldo. Después de esta fecha, la tarjeta dejará de ser válida.

2.4. Si la tarjeta regalo ha sido adquirida en el Infopoint del Centro Comercial, el valor máximo con el que se puede cargar es de 1.000,00 euros. La Tarjeta Regalo de este modo ya está activa y utilizable una hora después de la compra.

2.5 Si la Tarjeta Regalo ha sido adquirida en los InfoPADs del Centro Comercial, el valor máximo con el que se puede cargar es de 400,00 euros. La Tarjeta Regalo de esta forma se emite ya activa y utilizable una hora después de la compra.

2.6. Si la Tarjeta Regalo se ha comprado en la página web del Centro Comercial con la opción Click & Collect el valor máximo que se puede cargar en la tarjeta es de 200,00 €. En este caso, el cliente deberá presentarse en el Infopoint del Centro Comercial con los códigos Click & Collect y retirar la Tarjeta Regalo que ya estará activa y podrá gastarse en las tiendas del Centro Comercial, una hora después de la retirada.

2.7. Si la Tarjeta Regalo ha sido adquirida en la página web del Centro Comercial con la opción "Entrega por correo", el valor máximo que se puede cargar en la tarjeta es de 1.000,00 euros. En este caso, el Cliente recibirá en la dirección indicada la Tarjeta Regalo que deberá ser activada con el código que el Cliente habrá recibido por correo electrónico. El Cliente deberá dirigirse a la página web del Centro correspondiente en el apartado Tarjeta Regalo/Activación, introducir el código recibido y la tarjeta quedará activada y será inmediatamente utilizable para compras en las tiendas del Centro Comercial correspondiente.

2.8. Si la tarjeta regalo se ha comprado en portales de welfare/incentivos o en empresas, el cliente habrá recibido un código por correo electrónico. El cliente tendrá que ir con el código al Centro Comercial para el que compró la Tarjeta Regalo, ir al Infopoint -si lo hay- entregar el código y recoger su tarjeta activa lista para usar, o ir al Infopad en la galería del Centro e introducir el código en la sección "recoger su Tarjeta Regalo" y recibir la Tarjeta Regalo activa y utilizable inmediatamente para las compras.

2.9. No se pueden cargar fondos adicionales a la tarjeta regalo después de la compra inicial, excepto

si un comercio reembolsa una transacción en la tarjeta. Tiene que esperar unos días para recibir el reembolso, por favor consulte la sección 12.4 para más detalles.

2.10. Dos o más tarjetas regalo en su poder para el mismo centro comercial pueden combinarse en una sola. Para ello, diríjase al Infopoint del Centro Comercial correspondiente o, en su defecto, llame al número gratuito 900 876 844. Este procedimiento está sujeto a un cargo administrativo de 1,00 euros por las dos primeras tarjetas, y un cargo adicional de 0,20 euros por cada tarjeta adicional. Este coste puede deducirse del saldo disponible en las tarjetas.

### 3. SOLICITUD DE IDENTIFICACIÓN AL COMPRAR LA TARJETA REGALO

3.1. Antes de emitir la tarjeta regalo, puede ser necesario comprobar su identidad. Esta información es necesaria para la prevención del fraude y el blanqueo de capitales. Además, esta información puede ayudarnos en caso de pérdida o robo de su tarjeta. Sólo conservamos esta información durante el tiempo necesario y para los fines descritos. Para más información, consulte el apartado 15.

3.2. Si no podemos encontrar pruebas para verificar su identidad o si las pruebas son insuficientes, nos reservamos el derecho de no emitir la tarjeta regalo. Nuestra decisión es definitiva y no estamos obligados a justificar nuestra negativa a emitir la Tarjeta Regalo.

3.3. Al pedir la Tarjeta Regalo por Internet, se pueden realizar ciertas comprobaciones electrónicas de identidad para verificar su identidad. Cuando realizamos estas comprobaciones, su información personal puede ser revelada a las instituciones de referencia de crédito y a las agencias de prevención del fraude. Estos organismos pueden guardar un registro de la información y dejar un comentario sobre su informe de crédito y su solvencia. El comentario indicará que la búsqueda no se ha realizado para una comprobación de crédito ni para apoyar una solicitud de crédito. Se trata de una mera comprobación de identidad y, por tanto, no tendrá ningún efecto negativo sobre su solvencia.

3.4. La compra o el uso de la Tarjeta Regalo indica su consentimiento para llevar a cabo los controles establecidos en este documento.

### 4. COSTES Y GASTOS

4.1. A la Tarjeta Regalo se le aplican los siguientes costes y tasas administrativas:

Descripción de los gastos administrativos	Gastos administrativos
Costes de activación - para la activación de la Tarjeta Regalo para que pueda ser utilizada inmediatamente.	Algunos Centros Comerciales cobran una tasa por la activación de la Tarjeta Regalo. La información sobre estos costes la proporciona directamente el Centro Comercial.
Costes administrativos: para completar el procedimiento de reactivación del saldo de la tarjeta regalo o del E-VOUCHER tras su caducidad.	€ 9,95
Gastos administrativos: por la emisión de una nueva tarjeta regalo o la sustitución de una tarjeta regalo perdida, robada o dañada.	€ 5,95
Gastos administrativos - por el procedimiento de fusión del saldo de dos o más tarjetas regalo en una sola. <b>ATENCIÓN: El servicio de adhesión sólo está disponible en determinadas circunstancias; para más información, consulte el punto 2.10.</b>	1,00 euros por la fusión del saldo de las dos primeras tarjetas regalo y 0,20 euros por las siguientes tarjetas regalo que desee fusionar.

Dependiendo de la naturaleza de la solicitud presentada, estos costes pueden deducirse directamente del saldo de la tarjeta regalo. Como alternativa, los mismos costes pueden pagarse por separado

## **5. CÓMO UTILIZAR LA TARJETA REGALO**

- 5.1. La tarjeta regalo puede ser utilizada por el comprador de la tarjeta o puede ser regalada a otra persona.
- 5.2. Nos reservamos el derecho de suponer que una transacción ha sido autorizada por usted cuando la banda magnética de la tarjeta ha sido pasada por el minorista, cuando hay un recibo firmado o cuando se ha proporcionado información al minorista que le permite proceder a la transacción. Normalmente recibimos la notificación de su autorización a través de un mensaje electrónico de acuerdo con las normas y procedimientos del circuito del sistema de pago.
- 5.3. Una vez que reciba instrucciones para proceder a la transacción, ésta no podrá ser detenida ni revocada. Para más información, consulte el apartado 12 de este documento. Deduiremos el importe de la transacción en euros del saldo disponible en la Tarjeta Regalo. El proveedor de servicios, o el comerciante que haya aceptado su tarjeta para el pago, recibirá normalmente el pago en un plazo de 5 días laborables.
- 5.4. La tarjeta regalo puede utilizarse para el pago total o parcial de las compras. En el caso de un pago parcial, la persona que utilice la Tarjeta Regalo tendrá que pagar la diferencia por un medio alternativo, por ejemplo, en efectivo o con tarjeta de débito o crédito. Le pedimos que siempre notifique al operador de la tienda individual antes de realizar la compra de la manera mencionada, ya que queda a discreción de la tienda individual la elección del método de pago.
- 5.5. Si la tarjeta regalo se utiliza para una transacción en una moneda distinta del euro, la transacción se convertirá en euros al tipo de cambio determinado por la red del sistema de pago. El tipo de cambio varía a lo largo del día y no lo fijamos nosotros, por lo que no somos responsables ni podemos garantizar que reciba un tipo de cambio favorable. Puede informarse sobre el tipo de cambio utilizado una vez finalizada la transacción poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.
- 5.6. Normalmente podremos atender las transacciones las 24 horas del día, los 365 días del año. Sin embargo, no podemos garantizar que esto sea siempre posible debido, entre otras cosas, a un problema técnico grave y a otras causas ajenas a nuestra voluntad.

## **6. RESTRICCIONES EN EL USO DE LA TARJETA REGALO**

- 6.1. La tarjeta regalo sólo puede utilizarse para pagar en un circuito limitado de tiendas del Centro Comercial. No podrá utilizar o intentar utilizar la Tarjeta Regalo fuera del circuito de ese Centro Comercial.
- 6.2. La tarjeta regalo no puede recargarse más después de la compra.
- 6.3. La tarjeta regalo no puede utilizarse para retirar dinero en efectivo de cajeros automáticos o bancos. La tarjeta no está diseñada para ser utilizada para la venta por correo, por Internet o para otras transacciones no presenciales.
- 6.4. La Tarjeta Regalo no está vinculada a una cuenta bancaria y no es una tarjeta de garantía, ni es una tarjeta de débito o crédito, ni puede generar intereses sobre el saldo disponible, ni puede utilizarse como prueba de identidad.
- 6.5. La tarjeta regalo no puede utilizarse para pagos regulares preautorizados, juegos de azar o fines ilegales.
- 6.6. El uso de la Tarjeta Regalo puede ser restringido sin previo aviso si se identifican actividades sospechosas, fraudulentas o ilegales, o si creemos que no se han cumplido estos "Términos y Condiciones", o en caso de circunstancias excepcionales que prohíban el funcionamiento normal de la tarjeta.
- 6.7. La Tarjeta Regalo del Centro no puede utilizarse para la compra de otra Tarjeta Regalo ni del Centro Comercial ni de un punto de venta del mismo. La Tarjeta Regalo del Centro no puede utilizarse para la compra de ningún tipo de bono (a modo de ejemplo, pero sin limitarse a: tarjetas de Amazon, de Netflix, de recargas telefónicas, etc.).

## **7. GESTIÓN DE LA CUENTA DE LA TARJETA REGALO**

- 7.1. El saldo disponible en la tarjeta regalo se deducirá con cada pago que se realice con la misma. Cuando haya utilizado la tarjeta para el pago de bienes o servicios, el valor de la transacción, así como cualquier coste o cargo, se pagará al comerciante o proveedor de servicios a través del circuito del sistema de pago.
- 7.2. Si el pago supera el valor del importe disponible en la tarjeta regalo, la transacción será

rechazada. Si conoce el saldo de su Tarjeta Regalo, puede realizar un pago parcial con este importe y la diferencia puede pagarse por separado por medios alternativos, como en efectivo o con otra tarjeta. No todos los comerciantes aceptan este sistema, por lo que le rogamos que pida confirmación al comerciante antes de intentar realizar un pago parcial.

7.3. Puede consultar el saldo disponible en su Tarjeta Regalo o ver el extracto de su Tarjeta Regalo a través de la página web del Centro Comercial correspondiente en la sección de Tarjetas Regalo, escaneando el Código QR que aparece en el reverso de la Tarjeta Regalo que tiene en su poder, o llamando al Servicio de Atención al Cliente en el 900 876 844 (compruebe el coste de la llamada con su proveedor de telefonía).

## **8. CADUCIDAD DE LA TARJETA REGALO Y DERECHO DE REEMBOLSO**

8.1. Su tarjeta regalo dejará de ser válida después de 12 meses desde la fecha de compra. Esta fecha se denomina "fecha de caducidad". En esa fecha, la Tarjeta dejará de funcionar. El saldo disponible en la tarjeta (si lo hubiera) en la fecha de caducidad será retenido por nosotros, por lo que le rogamos que utilice el importe total de la tarjeta antes de su fecha de caducidad. Los fondos retenidos se utilizarán para la administración del programa de tarjetas regalo.

8.2. Durante un periodo de 90 días a partir de la fecha de caducidad, tendrá derecho a reactivar la misma Tarjeta Regalo durante otros 3 meses con unos gastos de administración de 9,95 euros. Podemos pedirle que proporcione una prueba de identificación para confirmar la propiedad de la Tarjeta Regalo antes de la reactivación, incluyendo, pero sin limitarse a, un recibo de compra y/o su documento de identidad.

8.3. Si tiene alguna duda sobre la fecha de caducidad de la tarjeta, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 900 876 844 o escribir a [support@ptapayment.com](mailto:support@ptapayment.com).

## **9. DERECHO DE DESISTIMIENTO Y PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO**

9.1. Sólo la persona que ha comprado la Tarjeta Regalo puede solicitar el reembolso, pero éste está sujeto a la prueba de la identidad de la persona que realizó la compra, la presentación del recibo original y la devolución de la Tarjeta Regalo. Cualquier reembolso se hará devolviendo los fondos a la fuente original de compra de la Tarjeta Regalo; por ejemplo, si la Tarjeta Regalo se compró con tarjeta de crédito, los fondos se devolverán a la misma tarjeta de crédito, si la compra se hizo en efectivo en el Infopoint del Centro Comercial se devolverá el efectivo. Se requerirá una prueba de compra suficiente antes de autorizar el reembolso.

9.2. El comprador de la tarjeta tiene un plazo de 14 días para rescindir el contrato. Si desea cancelar la Tarjeta Regalo, devuélvala sin usar y con el recibo original dentro de los 14 días siguientes a la compra en el Infopoint del Centro Comercial correspondiente, si lo hay, o bien llamando al Servicio de Atención al Cliente al 900 876 844 o escribiendo a [support@ptapayment.com](mailto:support@ptapayment.com)

## **10. MANTENER A SALVO TUS DATOS Y TU TARJETA REGALO**

10.1. Debe mantener la seguridad de su Tarjeta Regalo y de los datos contenidos en ella. Esto significa que debe tomar todas las medidas razonables para evitar su pérdida, robo o uso indebido de la tarjeta. Debe asegurarse de que el comerciante o proveedor de servicios es auténtico y ha tomado las medidas adecuadas para salvaguardar su información antes de proceder a la transacción.

## **11. PÉRDIDA, ROBO O DAÑO DE LA TARJETA REGALO**

11.1. En caso de pérdida de la Tarjeta Regalo o en caso de que sea robada o dañada, por favor notifique a PTA PAYMENT SOLUTIONS S.r.l. inmediatamente llamando al Servicio de Atención al Cliente en el número 900 876 844 de acuerdo con el párrafo 13 de este Acuerdo. Se le pedirá que proporcione el número de su Tarjeta Regalo y otros datos para verificar que usted es el titular autorizado. Una vez completado satisfactoriamente el proceso de verificación, PTA PAYMENT SOLUTIONS S.r.l. bloqueará inmediatamente cualquier tarjeta regalo perdida o robada para evitar su uso no autorizado y cancelará cualquier tarjeta regalo dañada.

11.2. Si creemos que usted ha actuado de forma fraudulenta o que, intencionadamente o por negligencia grave, no ha conservado su tarjeta, será responsable de todas las transacciones. Podemos limitar su responsabilidad a un máximo de 50 euros por cada tarjeta regalo perdida o robada antes de que notifique la pérdida o el robo a nuestro Servicio de Atención al Cliente, pero es importante que se ponga en contacto con nosotros lo antes posible en caso de que esto ocurra. Si creemos que se ha retrasado en la notificación o ha actuado con negligencia, puede ser responsable de la totalidad del importe.

11.3. Después de notificarnos la pérdida, el robo o el daño de la Tarjeta Regalo, llevaremos a cabo las comprobaciones oportunas y, si se satisfacen todas las comprobaciones de seguridad, podrá obtener

una Tarjeta Regalo de sustitución, de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por nuestro Servicio de Atención al Cliente. La suma de 5,95 euros se deducirá de su saldo restante en concepto de gastos de anulación y sustitución. Las Tarjetas Regalo de sustitución sólo podrán ser retiradas hasta la fecha de caducidad de la tarjeta original (tal y como se detalla en el apartado 8.1) y tendrán las mismas características que la Tarjeta Regalo original. El derecho de desistimiento descrito en la cláusula 9.2 no se aplica a las tarjetas de sustitución.

11.4 Las tarjetas regalo perdidas, robadas o dañadas sólo podrán ser sustituidas según lo descrito anteriormente. Si EML Payments (EU) Limited deja de ser el proveedor de la Tarjeta Regalo para ese Centro Comercial, no podrá obtener una Tarjeta de sustitución. Nuestro Servicio de Atención al Cliente hará todo lo posible para sustituir la Tarjeta Regalo por un producto equivalente de otro Centro Comercial de la cartera de EML Payments (EU) Limited.

## **12. COMPRAS A COMERCIANTES Y DISPUTAS DE TRANSACCIONES**

12.1. No somos responsables de la seguridad, legitimidad, calidad o cualquier otro aspecto de los bienes y servicios adquiridos con la Tarjeta Regalo.

12.2. Si cree que no ha autorizado una determinada transacción, o si tiene alguna disputa sobre los bienes o servicios adquiridos, debe ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente llamando al 900 876 844.

12.2.1. Si identifica una transacción que cree que no fue autorizada por usted o que fue ejecutada incorrectamente, debe notificarnos rápidamente y, en cualquier caso, a más tardar 13 meses después de la fecha de la transacción. Si creemos que no nos ha informado con prontitud, no podremos ayudarle en esa disputa.

12.2.2. Si creemos que usted ha actuado de forma fraudulenta o con negligencia grave, basándonos en las pruebas de que disponemos en ese momento, investigaremos las circunstancias del caso y podremos negarnos a reembolsar el valor de una transacción no autorizada o ejecutada incorrectamente hasta que hayamos completado nuestra investigación y estemos convencidos de que usted tiene derecho a una indemnización.

12.2.3. Si nos ha notificado rápidamente una transacción no autorizada o ejecutada incorrectamente y no ha actuado de forma fraudulenta o con negligencia grave, haremos que la tarjeta regalo se restablezca como si la transacción no autorizada o ejecutada incorrectamente nunca hubiera ocurrido.

12.3. En algunos casos, una transacción puede iniciarse, pero no completarse. Si esto sucede, puede ocurrir que el importe de la transacción se deduzca del saldo disponible en la Tarjeta Regalo y, por tanto, no esté disponible para su uso - esto se denomina "autorización suspendida" o "bloqueada". En estos casos, deberá ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente y presentar las pruebas pertinentes para demostrar que la transacción ha sido anulada o reembolsada; en ausencia de pruebas suficientes, nos reservamos un periodo de espera de 5 días laborables antes de recargar el importe bloqueado en su tarjeta.

12.4. En los casos en los que un comerciante conceda un reembolso por cualquier motivo (por ejemplo, si devuelve productos defectuosos), espere de 5 a 10 días laborables a partir de la fecha del reembolso para que el importe reembolsado esté disponible en su tarjeta regalo.

## **13. SERVICIO AL CLIENTE**

13.1. Todas las consultas telefónicas relacionadas con la Tarjeta Regalo deben hacerse al Servicio de Atención al Cliente en el número 900 876 844 o escribiendo a [support@ptapayment.com](mailto:support@ptapayment.com). El Servicio de Atención al Cliente está disponible de 9:00 a 21:00 de lunes a domingo. Durante este horario, el Servicio de Atención al Cliente hará todo lo posible por resolver las solicitudes de forma inmediata, pero algunas solicitudes sólo pueden ser atendidas en horario de oficina.

13.2. El horario de oficina es de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00. La correspondencia recibida después del cierre de las actividades de un día determinado se considerará que ha llegado al comienzo del siguiente día hábil.

13.3. Para cualquier reclamación relacionada con la Tarjeta Regalo debe, en primer lugar, ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente utilizando los datos de contacto indicados anteriormente, indicando y explicando el motivo de su insatisfacción. El Servicio de Atención al Cliente registrará su reclamación y la investigará de acuerdo con el procedimiento interno de reclamaciones: una vez realizada la investigación, enviará una respuesta concluyente de la reclamación por escrito.

## **14. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD**

14.1. Ninguna de las organizaciones descritas en las cláusulas 1.2, 1.3 y 1.4 será responsable de

ninguna:

- Pérdida que no era previsible en el momento de la compra de la Tarjeta Regalo;
- Pérdida que no fue causada por un incumplimiento de las partes (cada una actuando individualmente);
- Pérdidas empresariales y/o de cualquier persona que no sea un consumidor.

En cualquier caso, la responsabilidad de las organizaciones descritas en los apartados 1.2, 1.3 y 1.4 se limitará al importe cargado en la tarjeta regalo en el momento de la notificación.

14.2. Si ha utilizado su tarjeta, o ha permitido que se utilice de forma fraudulenta, y de una manera que no cumple con estos "Términos y Condiciones", y por lo tanto con fines ilegales, o ha causado que su tarjeta o los datos en ella se vean comprometidos por su negligencia, usted será responsable del uso y el mal uso de la tarjeta. Tomaremos todas las medidas razonables y necesarias para recuperar cualquier pérdida y no habrá un límite máximo de su responsabilidad, excepto en la medida en que cualquier ley o reglamento aplicable imponga dicho límite. Por lo tanto, debe cuidar su Tarjeta Regalo y actuar de forma responsable, ya que en caso contrario se le exigirá responsabilidad.

14.3. Habiendo tomado todas las precauciones razonables, y teniendo en cuenta las condiciones indicadas en los puntos 12 y 14.2, la responsabilidad por el uso indebido de la Tarjeta Regalo será de 50,00 euros.

14.4. El Sistema de Compensación de Servicios Financieros (FSCS) no se aplica a este producto (Tarjeta Regalo). Esto significa que, en caso de que el emisor de la tarjeta se declare insolvente, su tarjeta regalo puede dejar de funcionar y perder su valor, y usted puede perder el valor monetario de la tarjeta. No podrá recuperar estos fondos del FSCS.

14.5. Aunque el FSCS no se aplique a la Tarjeta Regalo, el emisor de la tarjeta y sus socios comerciales se esforzarán por mantener su dinero seguro colocando los fondos en cuentas designadas. Protegeremos su dinero muy seriamente y estaremos encantados de tratar este tema con usted para cualquier duda o aclaración.

## **15. DATOS PERSONALES**

15.1. Recogemos cierta información sobre el comprador y los usuarios de la Tarjeta Regalo con el fin de administrar el programa de la Tarjeta Regalo. Para recopilar información personal, EML Payments (EU) Limited Ltd actúa como controlador de datos según lo descrito en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo.

EML Payments (EU) Limited Ltd está inscrita en el registro de responsables del tratamiento de datos de la OIC.

15.2. Sus datos personales serán procesados por todas las organizaciones descritas en las cláusulas 1.2, 1.3 y 1.4 de este Acuerdo con el fin de administrar la Tarjeta Regalo y atender cualquier consulta sobre las mismas. Para prestar el servicio de atención al cliente y gestionar su cuenta, podemos utilizar la ayuda de procesadores de datos y podemos transferir datos fuera de la UE. Cuando lo hagamos, tomaremos medidas para garantizar que los datos estén sujetos al mismo nivel de protección que si se hubieran tratado en la UE.

A menos que nos haya dado su consentimiento, sus datos personales no se utilizarán con fines de marketing, ni se compartirán con terceros ajenos al programa de la Tarjeta Regalo.

15.4. Al comprar o utilizar la Tarjeta Regalo, usted acepta todas las condiciones de este Acuerdo relativas al uso de sus datos personales. Usted tiene derecho a solicitar los detalles de su información personal que poseemos y puede recibirlos escribiendo a PTA PAYMENT SOLUTIONS S.r.l Via G.Verdi, 12 - 24121 Bergamo.

## **16. MODIFICACIONES DE ESTE DOCUMENTO**

16.1. El presente documento "Términos y Condiciones" puede ser modificado o actualizado en cualquier momento por razones legales, reglamentarias, de seguridad, para permitir la entrega correcta o para mejorar la entrega de la Tarjeta Regalo. Cuando se realicen cambios, éstos se harán públicos dos meses antes de que entren en vigor (a menos que la ley nos obligue a realizar un cambio con mayor rapidez); las copias actualizadas de los "Términos y Condiciones" estarán disponibles en línea en [www.emlretail.com/faq](http://www.emlretail.com/faq).

16.2. Debido a la naturaleza de los programas de tarjetas regalo, a menudo es difícil o incluso imposible contactar con cada uno de los titulares de las tarjetas en caso de que se produzca un cambio en este documento. Por lo tanto, es responsabilidad tanto del adquirente como del usuario de la tarjeta regalo comprobar regularmente el sitio web

Internet [www.emlretail.com/faq](http://www.emlretail.com/faq) para los cambios en las "Condiciones Generales". Supondremos que es

así y, por lo tanto, tenemos derecho a suponer que usted ha aceptado cualquier cambio en este documento, a menos que nos informe de lo contrario. Trataremos estas circunstancias caso por caso.

## **17. DERECHO Y TRIBUNALES**

17.1. La ley de Inglaterra y Gales se aplica a estos "Términos y Condiciones" y cualquier disputa será tratada por los tribunales de Inglaterra y Gales.

Condiciones de uso del sitio web y de las compras en línea de EML Payments (EU) Limited ¿Quiénes somos?

El sitio web de EML Payments (EU) Limited [www.emlretail.com](http://www.emlretail.com) es propiedad de EML y está gestionado por ella.

Payments (EU) Limited Ltd 11 Brindleyplace, 4th Floor, Birmingham, Inglaterra, B1 2LP Reino Unido.

### **Contacto**

Puede ponerse en contacto con nosotros utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

Correo electrónico: [support@ptapayment.com](mailto:support@ptapayment.com) Teléfono: 900 876 844

Sitio web: Utilización del formulario de respuesta

Correo: PTA PAYMENT SOLUTIONS S.r.l Via G. Verdi,12 - 24121 BERGAMO.

El objetivo del sitio web de EML Payments (EU) Limited es consultar y comprar tarjetas regalo y otros productos. También puede consultar, solicitar el saldo disponible y ver el extracto de la Tarjeta Regalo desde la página web [www.emlretail.com](http://www.emlretail.com).

Nuestro acuerdo con usted se limita estrictamente a la prestación de estos servicios. EML Payments (EU) Limited no se responsabiliza de ningún daño o pérdida directa o indirecta que se derive del uso de cualquier Tarjeta Regalo solicitada por nosotros. Además, los productos y servicios que pueden adquirirse con las Tarjetas Regalo en las tiendas minoristas o en los Centros Comerciales, no están garantizados ni avalados por EML Payments (EU) Limited y EML Payments (EU) Limited no es responsable de la calidad, seguridad, legitimidad o cualquier otro aspecto de los bienes o servicios adquiridos con una Tarjeta Regalo solicitada a EML Payments (EU) Limited.

### **Exención de responsabilidad**

El acceso y el uso del sitio web de EML Payments (EU) Limited están sujetos a este documento de acuerdo. Al acceder, navegar y utilizar el sitio web de EML Payments (EU) Limited, el usuario acepta someterse a estos "Términos y Condiciones" sin limitación ni reserva alguna.

EML Payments (EU) Limited se esforzará por garantizar la exactitud de la información en el sitio. Sin embargo, el contenido del sitio se proporciona sin ninguna garantía u otra descripción, incluyendo, sin limitación, cualquier garantía implícita o expresa de su idoneidad para el propósito o la idoneidad del contenido en el sitio o la adecuación de los sistemas utilizados para ofrecer el sitio web y los procesos de pedido y pago asociados. EML Payments (EU) Limited no se hace responsable de ningún daño directo o indirecto, consecuente o de otro tipo, derivado de la navegación o el uso de este sitio o de cualquier información vista u obtenida, por cualquier representación, omisión o inexactitud en el contenido y/o las imágenes mostradas en el sitio.

EML Payments (EU) Limited se esforzará por garantizar que este sitio no contenga datos o virus que puedan ser perjudiciales para su hardware o software u otra propiedad. Sin embargo, no aceptamos ninguna responsabilidad por cualquier pérdida directa o indirecta que resulte o se derive del acceso, la navegación, el uso o la descarga de contenidos del sitio web.

EML Payments (EU) Limited es un sitio web con sede en el Reino Unido destinado a ser utilizado por personas y otras entidades residentes en el Reino Unido o Italia. La ley de Inglaterra y Gales se aplica a este documento y son los tribunales de Inglaterra y Gales los que se ocuparán de cualquier procedimiento legal entre nosotros. No declaramos que el sitio o sus contenidos sean apropiados para su uso en otros países. El acceso y el uso del sitio desde otros países es responsabilidad exclusiva del usuario y es responsabilidad del usuario garantizar el cumplimiento de la legislación local, en la medida en que ésta pueda ser aplicable.

Las presentes "Condiciones Generales" no afectan en modo alguno a los derechos legales que usted pueda ejercer. Para obtener más información sobre sus derechos, póngase en contacto con su autoridad local de normas comerciales o con su asesor jurídico.

### **Derechos de autor, marcas y propiedad intelectual**

Los usuarios del sitio web están autorizados a utilizar, navegar e imprimir los contenidos del sitio web para su propio uso personal y no comercial, compatible únicamente con el uso y la finalidad previstos del sitio web, tal como se establece en las presentes "Condiciones Generales". Los usuarios no pueden copiar, distribuir,

publicar, transmitir, reproducir o vender el contenido y/u otro material del sitio web de cualquier manera y con cualquier propósito.

El código de software, los conceptos, los diseños, las marcas comerciales, los logotipos, otras imágenes y todo el contenido de este sitio web pertenecen a EML Payments (EU) Limited y/o a otras empresas, personas físicas y jurídicas representadas en el sitio. En ningún caso EML Payments (EU) Limited y/o otras empresas, personas físicas y jurídicas representadas en el sitio web conceden ninguna autorización o licencia a terceros para utilizar o reproducir cualquier contenido del sitio web, incluyendo, pero sin limitarse a, el código de software, los conceptos, los diseños, las marcas comerciales, los logotipos, otras imágenes y todo el contenido escrito, sin el consentimiento previo por escrito de EML Payments (EU) Limited y/o otras empresas y entidades representadas en el sitio web que tengan la propiedad o los derechos de uso de dicha Propiedad Intelectual.

### **Términos y condiciones de la Tarjeta Regalo**

Además de estos "Términos y Condiciones", lea también los "Términos y Condiciones" de emisión y uso de cualquier tarjeta regalo que pueda solicitarnos. En particular, nos gustaría llamar su atención sobre la política de caducidad individual de las tarjetas regalo antes de realizar su pedido. Tenga en cuenta que los "Términos y Condiciones" de emisión y uso de cualquier Tarjeta Regalo son entre el adquirente y/o usuario de la Tarjeta Regalo y el emisor de la misma. EML Payments (EU) Limited no es responsable de la exactitud o legalidad de dichos "Términos y Condiciones"; por favor, asegúrese de tomar todas las medidas razonables para asegurarse de que está de acuerdo con dichos términos y condiciones antes de pedir o utilizar una Tarjeta Regalo pedida a través de EML Payments (EU) Limited.

### **Cambios en este documento**

Tenga en cuenta que este documento puede ser modificado sin previo aviso. En caso de que EML Payments (EU) Limited realice cambios, el sitio web se actualizará con efecto inmediato. Dichos cambios sólo se aplicarán al uso del sitio web o a los pedidos que se produzcan después de la actualización del sitio web y no se aplicarán con carácter retroactivo.

### **Entrada y confirmación de pedidos**

Usted realiza su pedido seleccionando uno de los productos que desea comprar y, pasando a las páginas siguientes, realiza su pedido. En este punto, recopilaremos la información necesaria para proceder con su pedido antes de pedirle que pague. Si tiene algún código promocional que le dé derecho a un descuento, deberá introducirlo antes de completar el pago. Una vez que hayamos confirmado que su pago ha sido exitoso, procederemos a realizar su pedido. Para evitar dudas sobre nuestro acuerdo de servicio, sólo procesaremos su pedido cuando hayamos recibido la confirmación de su pago.

Si su pedido se ha procesado con éxito, recibirá una confirmación por correo electrónico. La confirmación presentará los detalles de la(s) tarjeta(s) regalo que ha pedido, el método de entrega/envío seleccionado, la información personal y la información de pago. Por favor, compruebe cuidadosamente la confirmación en su recibo e informe de cualquier error u omisión. Póngase en contacto con nosotros si tiene alguna duda. Si tenemos que ponernos en contacto con usted en relación con su pedido, se lo haremos saber por correo electrónico o por teléfono.

Haremos todo lo posible para asegurar que los productos anunciados en el sitio estén disponibles, pero no garantizamos su disponibilidad. Si los productos que ha pedido no están disponibles temporal o permanentemente, nos pondremos en contacto con usted por correo electrónico o por teléfono. Tenga en

cuenta que: EML Payments (EU) Limited no es en absoluto responsable de cualquier daño o pérdida que resulte directa o indirectamente de la falta de disponibilidad de los productos anunciados en el sitio web.

## **Métodos de pago y seguridad**

EML Payments (EU) Limited acepta el pago con tarjeta de crédito, tarjeta de débito y por transferencia bancaria. Todos los datos del pedido y del pago con tarjeta realizados a través de EML Payments (EU) Limited están sujetos al certificado de encriptación SSL de 128 bits para proteger la información personal y los datos de la tarjeta. Pagamenti con carta di credito o carta di debito.

### **1. Pago con tarjeta de crédito o débito**

Si elige pagar con tarjeta de crédito o débito, EML Payments (EU) Limited retirará el importe una vez que el emisor de la tarjeta haya autorizado el pago. Durante este proceso, los datos personales que nos ha proporcionado se utilizarán para verificar su identidad y para comprobar que usted es el titular autorizado de la tarjeta. Tenga en cuenta que los pagos con tarjeta de crédito y débito sólo se aceptarán si la tarjeta se ha registrado en los programas de seguridad MasterCard Secure Code, Maestro 3D Secure y/o Visa verified. Si su tarjeta de pago no se ha registrado previamente en el programa de seguridad correspondiente, es posible que se le pida que lo haga durante el proceso de compra. Tenga en cuenta que es posible que EML Payments (EU) Limited no acepte algunos tipos de tarjetas de pago o que no los acepte en el sitio web de EML Payments (EU) Limited. Si la tarjeta no ha sido aceptada, no está admitida o el pago ha fallado, no podremos completar su pedido. EML Payments (EU) Limited no acepta ninguna responsabilidad por cualquier daño o pérdida que resulte o pueda resultar directa o indirectamente de pagos rechazados o autorizaciones de pago fallidas, sean cuales sean las circunstancias. Su pago se considerará completado cuando se reciba la autorización del emisor de su tarjeta. Tan pronto como recibamos la confirmación, le informaremos y su pedido será realizado. Cuando reciba el extracto de su tarjeta de crédito o débito, todas las compras con EML Payments (EU) Limited estarán marcadas con EML Payments (EU) Limited. Todos los pagos se procesarán en euros, pero pueden ser convertidos por el emisor de su tarjeta, o la red de pago, a otra moneda si la tarjeta ha sido emitida en una moneda diferente. Si tiene alguna duda en relación con la conversión de divisas, póngase en contacto con el emisor de su tarjeta.

### **2. Pago por transferencia bancaria**

Si elige pagar por transferencia bancaria, recibirá una confirmación del pedido por correo electrónico. La confirmación de la pre-orden contendrá los datos bancarios de EML Payments (EU) Limited. Al realizar el pago, deberá introducir el número de referencia del pedido en la sección de descripción de la transferencia bancaria.

Es su responsabilidad exclusiva asegurarse de que el pago se realiza en el banco de EML Payments (EU) Limited; EML Payments (EU) Limited no celebrará ningún acuerdo con usted para la prestación de servicios hasta que el pago se haya recibido en nuestra cuenta bancaria de EML Payments (EU) Limited; sólo entonces se cumplirá su pedido..

### **3. Reembolsos**

EML Payments (EU) Limited sólo ofrece el reembolso al comprador original de la tarjeta regalo. En el apartado 9 de este documento encontrará todos los detalles sobre cómo solicitar la devolución y las limitaciones que puedan aplicarse.

#### **Entrega**

Tenga en cuenta que las tarjetas regalo compradas a EML Payments (EU) Limited, utilizando una tarjeta de crédito o débito, sólo se enviarán a la dirección registrada con el titular de la tarjeta. No podemos entregar los productos comprados en EML Payments (EU) Limited a direcciones de terceros a menos que el pago se realice mediante transferencia bancaria.

Durante el proceso de pedido le proporcionaremos los detalles de entrega/envío de su pedido con los costes de cada método de entrega. Por favor, lea la información relativa a cada método de entrega/envío; los gastos de envío serán diferentes para cada método, así como algunas restricciones en el momento de las entregas y los tipos de entrega en los que se puede añadir un seguro.

Tenga en cuenta que si los productos se pierden durante el transporte, sólo tendrá derecho a una única sustitución en determinadas circunstancias. Si tiene alguna duda sobre el nivel de cobertura del seguro que se aplica a cada método de entrega/envío, compruebe detenidamente la información en el sitio web

antes de realizar su pedido.

También puede ponerse en contacto con nosotros directamente y le facilitaremos los detalles de cada método de entrega y la cobertura aplicable. Por favor, tenga en cuenta que la selección del método de entrega deseado es responsabilidad exclusiva del comprador y que EML Payments (EU) Limited no acepta ninguna responsabilidad con respecto a cualquier pérdida directa o indirecta resultante de la selección de un método de entrega inadecuado o incorrecto, o si el mensajero no entrega el producto dentro del plazo acordado con o sin ningún consejo verbal/escrito de EML Payments (EU) Limited.

Si no recibe los productos que ha pedido, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente llamando al 900 876 844 y haremos todo lo posible para ayudarle a localizar la entrega que falta. Si se considera que la mercancía se ha perdido durante el transporte y el método de entrega seleccionado prevé la cobertura del seguro, EML Payments (EU) Limited proporcionará un reemplazo y pedirá al mensajero que recupere el coste del reemplazo.

### **Activación de la tarjeta regalo**

Las tarjetas regalo de EML Payments (EU) Limited requieren un proceso de activación que debe seguirse en el momento de la entrega. Este proceso es necesario por motivos de seguridad y para evitar el uso no autorizado por parte de terceros que puedan adquirir una tarjeta robada o de otro tipo. Sin embargo, se le notificará antes de la compra y recibirá instrucciones completas de activación como parte de la confirmación del pedido. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda con la activación de la tarjeta, no dude en ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente llamando al 900 876 844

### **Política de privacidad**

EML Payments (EU) Limited se compromete a proteger la confidencialidad de sus datos. Toda la información personal que recopilamos solo se utiliza de forma legal y de acuerdo con la Protección de Datos (Reglamento de la UE 2016/679 del Parlamento Europeo).

#### **4. Información personal**

EML Payments (EU) Limited recopilará información personal con el fin de realizar su pedido, autorizar el pago y la prestación de servicios y para el servicio de atención al cliente. Los datos personales proporcionados pueden ser revelados por nosotros al emisor de la Tarjeta Regalo que usted ha pedido para su uso en el cumplimiento de los requisitos de Conozca a su Cliente de la Autoridad de Servicios Financieros.

A menos que haya dado su consentimiento expreso, sus datos personales no se utilizarán con fines de marketing, ni se compartirán con terceros ajenos a EML Payments (EU) Limited o al emisor de la tarjeta regalo.

Tiene derecho a solicitar detalles de la información personal que conservamos sobre usted y puede recibirlos escribiendo a PTA PAYMENT SOLUTIONS S.r.l Via G. Verdi, 12 - 21121 Bergamo.

#### **5. Su consentimiento**

Al utilizar nuestro sitio web, usted acepta la recopilación y el uso de su información personal por parte de EML Payments (EU) Limited tal y como se indica en la política de privacidad. Si decidimos cambiar esta política, publicaremos los cambios en el sitio web para que siempre sepa qué información recogemos, cómo la utilizamos y en qué circunstancias la revelamos. Cualquier cambio sólo se aplicará a la información personal recopilada después de la actualización del sitio y no se aplicará de forma retroactiva.

Si da su consentimiento marcando la casilla correspondiente en el formulario de pedido, también podemos utilizar la información recopilada para notificarle ocasionalmente cambios importantes en el sitio web, nuevos servicios de EML Payments (EU) Limited y ofertas especiales.

#### **6. ¿Cómo protegemos la información de los clientes?**

Utilizamos un servidor seguro para realizar los pedidos. El software del servidor encripta toda la información que usted introduce utilizando certificados SSL de 128 bits antes de enviárnosla. Además, como exige la legislación británica sobre protección de datos, seguimos estrictos procedimientos de seguridad en el mantenimiento y la divulgación de la información que nos ha proporcionado, para evitar el acceso no autorizado. Debido a nuestros procedimientos de seguridad, es posible que, en ocasiones, le pidamos una prueba de identidad antes de revelar información personal.

#### **7. ¿Utilizamos cookies?**

EML Payments (EU) Limited utiliza cookies durante el proceso de pedido para supervisar el proceso y ofrecer la mejor experiencia y servicio al cliente.

#### **8. ¿Pasa EML Payments (EU) Limited los datos recogidos a otras partes?**

EML Payments (EU) Limited no vende, comercia ni alquila información personal a terceros. Los datos

personales proporcionados pueden ser transmitidos al emisor de la Tarjeta Regalo de/para la que ha hecho el pedido con el fin de cumplir con los requisitos de Conozca a su Cliente de la Autoridad de Servicios Financieros.

EML Payments (EU) Limited puede proporcionar estadísticas generales sobre nuestros clientes, ventas, patrones de tráfico e información relacionada con el sitio web, pero estas estadísticas no incluirán información personal identificable.

Recurrimos a otras empresas y personas para que realicen funciones en nuestro nombre. Algunas de las funciones incluyen la realización de pedidos, la entrega de paquetes de tarjetas regalo, el envío de correo postal y electrónico, el análisis de datos, la asistencia en materia de marketing y el procesamiento de pagos con tarjeta de crédito. Estas empresas y personas tendrán acceso a la información personal necesaria para realizar estas funciones, pero no la utilizarán para ningún otro fin. Todos los datos se procesan de acuerdo con la legislación de protección de datos del Reino Unido y no se transferirán datos fuera del EEE (Espacio Económico Europeo) sin obtener su consentimiento.

## **9. En resumen**

Nos comprometemos a proteger su privacidad. Utilizamos la información recopilada en el sitio web de EML Payments (EU) Limited.co.uk para cumplir con los pedidos y proporcionar el mejor nivel de servicio al cliente.