

bunq

# Documentación

bunq business

## **Contenidos:**

- Acuerdo bunq business
- Términos y condiciones bunq business
- Reglas de las tarjetas bunq
- Términos y Condiciones Slice

## Table of contents

<b>Términos y Condiciones</b>	<b>5</b>
Capítulo 1: Conocernos	6
Capítulo 2: Conocerte	6
Capítulo 3: bunq business	6
Chapter 4: ¡Enséñame el dinero!	8
Capítulo 5: Misión de control	9
Capítulo 6: Avatares y apodos	9
Capítulo 7: ¿Qué llevar a la fiesta?	9
Capítulo 8: Pagos	9
Capítulo 9: Pagos por TransferWise	10
Capítulo 10: pagos con móvil NFC	10
Capítulo 11: Pisa el freno	11
Capítulo 12: solicitudes de pago y bunq.me	11
Capítulo 13: iDEAL	12
Capítulo 14: bunq.to	12
Capítulo 15: Depósitos automáticos	13
Capítulo 16: Domiciliaciones	13
Capítulo 17: Auto VAT	13
Capítulo 18: Tu turno	14
Capítulo 19: Compartir una cuenta	14
Capítulo 20: Comparte el amor por bunq!	15
Capítulo 21: Información	15
Capítulo 22: Nuestros oídos y boca	16
Capítulo 23: ¡Compruébalo!	16
Capítulo 24: Imagina...	16
Capítulo 25: Seguridad general de la cuenta	16
Capítulo 26: Mantén la puerta cerrada	17
Capítulo 27: Obligación de diligencia	17
Capítulo 28: Terceras partes	17
Capítulo 29: Cuando se termina el dinero	17
Capítulo 30: Nuevo trabajo, nuevas competencias	17
Capítulo 31: Privacidad	18
Capítulo 32: Sistemas de garantía de depósitos	18
Capítulo 33: Conflictos de intereses	18
Capítulo 34: Cerrar tu cuenta	18
Capítulo 35: El final...	18
Capítulo 36: tediosas obligaciones legales	19
Capítulo 37: Transferir, combinar o dividir	21
Capítulo 38: Quejas	21
Capítulo 39: Cambios	21
Capítulo 40: Idioma	21
Capítulo 41: Qué más...	21
Capítulo 42: Ley aplicable	23
<b>Normas de tarjeta</b>	<b>24</b>
Capítulo 1: Tarjeta Maestro, Debit MasterCard y bunq Travel Card	24
Capítulo 2: Pagos	24
Capítulo 3: Dinero en efectivo	25
Capítulo 4: Usar bunq en el extranjero	25
Capítulo 5: Límites	25
Capítulo 6: Devolución de transacciones	25
Capítulo 7: Servicios de emergencia	25
Capítulo 8: Costes	25
Capítulo 9: Hechos para el cliente	26
Capítulo 10: Propiedad	26
Capítulo 11: Validez	26
Capítulo 12: Seguridad de la tarjeta	26
Capítulo 13: Responsabilidad	26





# Acuerdo

## bunq business

¡Bienvenido!

¡Hola, gracias por mostrar tu interés en bunq! Completa tu registro ahora y descubre todas nuestras increíbles funciones.

Cuando te tratamos de “tú” nos referimos a las acciones que puedes tomar en nombre de la empresa a la que representas o donde aplica la compañía en sí misma. En algunos casos también nos referiremos a tu como “tu empresa” o “tu compañía”.

### ¿Qué va a ocurrir?

Una cuenta empresa es una cuenta bancaria completa. Leyes y regulaciones específicas requieren que verifiquemos la información de tu empresa antes de abrir una cuenta para ti. Por este motivo tenemos nuestro proceso de registro.

Puedes abrir una cuenta si eres el representante legal de la empresa que quiere abrir la cuenta. Por favor, abstente de abrir una cuenta empresa si no eres el autorizado.

Este acuerdo es válido en el momento en el que aceptamos la empresa como usuario bunq. Desde que te aceptemos tu empresa, abrimos una cuenta bancaria para empresa. El dinero de esta cuenta pertenece legalmente a la empresa.

### Hablemos de dinero

Lee con atención la listas de precios para empresa para un resumen completo de costes asociados a nuestros servicios. Puedes encontrar la última versión de las listas en [www.bunq.com](http://www.bunq.com). Los costes de tu cuenta podrán cambiar en el futuro. Si cambiamos algo, te avisaremos con antelación.

### Literatura

Normalmente los documentos legales son aburridos, nosotros no creemos que deba ser así. Por ese motivo le pedimos a J.K. Rowling que escribiera los nuestros. Por desgracia, se encontraba demasiado ocupada y nuestro equipo legal tuvo que retomar la tarea. Disfruta de la lectura.

Los términos y condiciones de la cuenta bunq empresa forman parte de este acuerdo. Estos explican todo lo que necesitas saber sobre la cuenta bunq empresa, más información en nuestra comunidad bunq Together en [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

Puedes encontrar la última versión de este acuerdo, de los términos y condiciones y de las FAQ en nuestra página web ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)). Durante el proceso de registro también te enviaremos este acuerdo con los términos y condiciones a tu email.



## Cambios y finalización del contrato

Este contrato mantiene su validez hasta que lo desees o hasta que decidamos tomar diferentes caminos. Siempre puedes terminar este acuerdo sin costes adicionales.

Puede que cambiemos este acuerdo. Encuentra más información sobre la terminación y cambio de este acuerdo en los términos y condiciones (capítulo 32 y 36).



# Términos y Condiciones

## Cuenta bunq business

Hola

Estos términos y condiciones son parte del acuerdo para cuentas bunq business (en adelante “acuerdo”) y explican todo acerca de la cuenta bunq business; el cuándo, cómo, obligaciones y prohibiciones. ¡Sigue leyendo para descubrir más!

Cuando te tratamos de “tú” nos referimos a las acciones que puedes tomar en nombre de la empresa a la que representas o donde aplica la compañía en sí misma. En algunos casos también nos referiremos a tu como “tu empresa” o “tu compañía”.

### Capítulo 1: Conocernos

Deja que nos presentemos: somos bunq - bank of the free.

¿Quieres saber más sobre nuestra licencia bancaria? Échale un ojo a ‘registro bancario’ disponible en DNB (el Banco Central de los Países Bajos). Puedes encontrar la huella de nuestro registro en [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl).

¿Quieres enviarnos una postal? Nuestra dirección es Naritaweg 131-133 1043 BS Ámsterdam. También puedes encontrarlos en el registro mercantil con el número 54992060.

### Capítulo 2: Conocerle

We are legally required to gather information about you and your company before we can open a bunq business account. That’s why we ask you for information during our registration process.

Solo puedes abrir una cuenta empresa si eres el representante legal de la empresa que desea abrir una cuenta a su nombre.

Por favor, completa tu registro con rigurosidad para que podamos verificar tu identidad. Puedes encontrar más información sobre el proceso de registro en nuestra comunidad bunq Together en [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

¿Quieres saber si puedes abrir una cuenta empresa en bunq para tu negocio? Comprueba nuestra política de aceptación de clientes en [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

### Capítulo 3: bunq business

#### SEPA

Una cuenta empresa bunq es una cuenta bancaria SEPA. Esto significa que la cuenta solo es apta para pagos a otras cuentas dentro de la zona SEPA (Single Euro Payments Area). SEPA incluye todos los miembros estado de la Unión Europea, Islandia, Lichtenstein, Suiza, San Marino y Mónaco. Pagos desde un banco fuera de la zona SEPA, a través del correspondiente banco de la zona SEPA, no se permiten en la App. El balance de tu cuenta bunq empresa está registrado en euros.

#### Nuestra visión

# bunq

bunq fue fundado con la intención de cambiar el sector financiero, por eso decidimos que no apoyaríamos el antiguo sistema de pagos y daríamos prioridad a las nuevas tecnologías. Nada de ingresar efectivo y cheques, sino pagos móviles, dividir la cuenta y añadir fotos a tus pagos. No apoyamos los antiguos pagos prioritarios/urgentes porque nos inclinamos hacia los pagos instantáneos.

Nosotros, además, no hacemos inversiones en empresas nocivas, como las que producen armas o destruyen nuestro planeta. Preferimos que tu dinero se mantenga limpio, manteniendo su mayoría en el Banco Central Europeo. Además no ofrecemos crédito para no mantener saldos negativos ('overdraft'), a excepción de la situación mencionada en el capítulo 4 y 32.

## Llévalo al límite

¿Tienes una cuenta? ¡Pásalo bien! Usa tu cuenta tanto como quieras dentro de los límites aplicables. Estos límites son requeridos para prevenir que se nos vayan las cosas de las manos y mantenernos dentro de la ley y las regulaciones. Puede que estas normas cambien cada cierto tiempo. Puedes encontrar estos límites de uso en nuestra comunidad bunq Together en [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

## Interés

Como acabas de leer, bunq está cambiando el sector financiero. ¡Por eso te damos intereses en todas tus cuentas bancarias! Sigue leyendo para descubrir cómo funciona.

El interés que te damos se calcula al final de cada día a partir del saldo de todas las cuentas bancarias de tu suscripción. Al final de cada mes, sumamos esas cantidades diarias y las añadimos a tu cuenta durante la primera semana del siguiente mes. Para que se tenga en cuenta el dinero en el cálculo de los intereses, debe haber estado en tus cuentas bancarias durante todo el día. Si tienes varias cuentas bancarias en tu cuenta de bunq, traspasar dinero entre ellas no influirá en este cálculo. Si durante alguno de esos días tu saldo es negativo, cuando hagamos los cálculos compensaremos la cantidad negativa con las cantidades positivas.

El interés solo se calculará durante el período de tiempo que eres usuario activo de bunq Premium. Además, es necesario ser usuario activo de bunq Premium en la fecha en la que se te paga el interés.

Hemos limitado la cantidad de fondos de tus cuentas bancarias que se puede incluir en el cálculo de los intereses. Si el saldo (total) de tu cuenta excede esta cantidad límite, el saldo adicional no se tendrá en cuenta al calcular los intereses. Podemos cambiar la cantidad límite y la tasa de interés aplicable en cualquier momento si es necesario. Por supuesto, ¡te avisaremos cuando lo hagamos! Puedes encontrar las tasas de interés actuales y la cantidad límite en nuestra web y en Together ([www.bunq.com](http://www.bunq.com) o a través de la aplicación de bunq).

Si eres miembro de bunq Pack, la cantidad límite se divide entre el número de usuarios del Pack. ¿Eres cotitular de una cuenta conjunta? Cuando se calculan los intereses, el saldo total de la cuenta conjunta y los intereses se dividen equitativamente entre todos los cotitulares.

## Coste

Lee con atención las listas de precios para un resumen completo de costes asociados a nuestros servicios. Puedes encontrar la última versión de la lista en [www.bunq.com](http://www.bunq.com). Los costes de tu cuenta podrán cambiar en el futuro. Si cambiamos algo, te avisaremos con antelación. Los costes serán cargados a tu cuenta principal (cuenta de facturación). No recibirás interés por tus depósitos en cuenta.

En algunos casos puede que se incurra en costes en consecuencia de tus acciones. Por ejemplo: costes de recaudación porque hayas pagado tarde, costes relacionados con la incautación de fondos, costes de una disputa legal en la que te veas envuelto, etc. Porque estos costes adicionales han sido generados por ti, se cargarán a tu cuenta.

## bunq Pack

# bunq

bunq Pack es un precio especial para grupos. Puedes unirte a un Pack bunq aceptando una invitación de otro usuario o creando tu propio Pack. Puedes formar tu propio Pack invitando a amigos y familia a unirse a ti.

Un Pack consiste en un máximo de 4 usuarios Premium o 3 Premium y una cuenta Business. Un usuario bunq Free se convertirá en bunq Premium cuando se una a un Pack.

Los miembros del Pack recibirán un cargo conjunto en vez de cargos individuales (excepto para servicios no incluidos). El propietario del Pack recibirá la cuota del Pack.

Puedes abandonar un Pack cuando quieras. Cada propietario de un Pack puede cancelarlo cuando quiera. Aplicaremos el precio para Business a partir del 1 de agosto de 2017 en caso de que abandones el Pack o que el Pack en el que estés sea cancelado.

Por favor, comprueba nuestra lista de precios para más información sobre el Pack bunq. Puedes encontrar nuestra última lista en la web [www.bunq.com](http://www.bunq.com)

## **Comisión de Custodia**

En bunq somos muy cuidadosos con tu dinero. Para mantenerlo seguro, lo almacenamos mayoritariamente en el Banco Central Europeo (BCE). El BCE nos cobra intereses respecto a esos fondos y ello incrementa nuestros costes. Para cubrir esos costes, aplicamos una comisión de custodia a aquellas cuentas con un mayor saldo.

Por favor, echa un vistazo a nuestras listas de precios para más información. Puedes encontrar estas listas en nuestra web ([www.bunq.com](http://www.bunq.com))

## **Chapter 4: ¡Enséñame el dinero!**

### **Facturación**

Una vez al mes, cobraremos de tu cuenta de facturación el dinero que nos debes. Lo haremos en una fecha fija. El primer cargo se realizará en función de la fecha en la que abrieras la cuenta, así que si esto ocurrió el 12 de julio, se te enviará el primer cargo el 13 de julio. A partir de ahí, se enviarán los cargos el día 13 de cada mes.

Cuando te unas a un Pack, ten en cuenta que tu día de facturación podría cambiar. Cuando abandonas un Pack, tu antiguo ciclo de facturación volverá a ser efectivo.

Los gastos fijos serán cobrados por adelantado y los gastos corrientes, a mes vencido. Los gastos fijos no son reembolsables.

Como excepción al párrafo anterior, ciertos gastos únicos (p.ej. los derivados de solicitar una nueva tarjeta) serán deducidos inmediatamente de tu cuenta.

En caso de que la cuenta asignada para los cargos no tenga fondos suficientes, podremos redirigir la deuda a cualquiera de las cuentas restantes.

### **Balance negativo**

Imagina ahora que acabas de volver de unas caras vacaciones y estás algo justo de dinero. Nosotros cobramos tus gastos mensuales de tu cuenta y, como consecuencia, tu balance pasa a negativo. ¡No te preocupes, le puede pasar a cualquiera! Pero, por favor, transfíere dinero para volver a balance positivo lo antes posible (al menos antes de un mes).



# bunq

Tan pronto como tu balance pase a negativo, nosotros empezaremos nuestro proceso de cobro de deuda. Este puede resultar en un bloqueo (parcial) de tu(s) cuenta(s), tarjeta(s) y acceso al API. En el caso de que el balance no vuelva a positivo en un mes, podremos decidir el cierre de la cuenta y/o transferir tu deuda a un agencia de cobros.

Lo mencionado anteriormente es una excepción, en general no permitimos un balance negativo.

## **Cobro anticipado**

Normalmente, solo cobraremos dinero que se nos debe en la fecha acordada. En cambio, si tenemos razones para creer que no serás capaz de pagarnos (p.ej. en caso de que tus fondos estén incautados o te hayas declarado en bancarrota), podríamos decidir cobrar antes. En esta situación, la cantidad adeudada será cobrada inmediatamente.

## Capítulo 5: Misión de control

Con nuestra App puedes controlar las cuentas bunq empresa, ejecutar transacciones y chatear con nosotros. En otras palabras, es tu control de misiones.

Estamos desarrollando constantemente nuestra App, adaptándola a los cambios y circunstancias. Esto significa que podemos añadir nuestras funciones de vez en cuando, pero que también que podemos bloquear, cambiar o eliminar funciones anteriores.

## Capítulo 6: Avatares y apodos

En la aplicación de bunq necesitas habilitar un avatar y apodo. Puedes escoger el que quieras, pero considera el interés de los demás al hacerlo y evita nombres o apodos sexuales, discriminatorios, engañosos, racistas, ofensivos, ilegales o de carácter no deseado.

Por favor asegúrese de que los usuarios privados pueden identificar el propietario de la cuenta (la empresa y si fuera necesario qué unidad) cuando vean tu avatar y tu apodo.

Del mismo modo, ten en consideración los derechos de propiedad intelectual tanto en texto como imágenes si no tienes el derecho de uso.

## Capítulo 7: ¿Qué llevar a la fiesta?

Haciendo uso de nuestros servicios es como si estuvieras en una fiesta, nosotros ponemos el local y tú pones el resto. Significa que tú eres responsable de tener un móvil que funcione y la conexión a internet. El uso de terceras entidades como empresas de hardware, software o servicios móviles corre de tu gasto y riesgo.

## Capítulo 8: Pagos

### **General**

Con la App de bunq nos puedes dar órdenes de pago. Nosotros solo ejecutaremos la solicitud de pago cuanto tengamos tu aprobación a través de la App. Para dar una orden de pago, por favor, accede a la app y haz clic en el botón de aprobar. Por motivos de seguridad te pediremos que confirmes tu identidad con otra medida de seguridad, por ejemplo, introduciendo un código o con alguna medida de

# bunq

identificación biométrica. Puedes encontrar más información sobre pagos y aprobación de pagos en nuestra comunidad bunq Together en [www.bunq.com](http://www.bunq.com) o en tu aplicación.

Comparando enviar un pago a enviar un email: como los emails, los pagos no pueden ser cancelados una vez enviados. A menos que haya una fecha específica de ejecución del pago, en ese caso puedes cancelar el pago hasta un día laboral antes de la fecha indicada.\

Algunas de nuestras funcionalidades te ayudarán a ahorrar tiempo al planificar pagos, por ejemplo, autocompletando cierta información de pago. Por favor, ten en cuenta que tú siempre eres el responsable de comprobar que la información de pago es la correcta antes de enviar el pago.

## **bunq-para-bunq**

Para enviar un email tienes que facilitar una dirección de email, para enviar un pago, por favor, facilítanos un IBAN (bunq more y solo empresa) o alias al que podamos enviar el pago.

Ejecutaremos el pago en el momento en el que apruebes la transferencia. Si has especificado una fecha de ejecución de la orden, el pago se tramitará en esa fecha. Puedes hacer pagos a otros usuarios bunq las 24 horas del día, 365 días al año. Las transacciones entre cuenta bunq son siempre recibidas en tiempo real.

## **Transacciones a cuentas que no son de bunq**

Por favor, facilítanos el IBAN del beneficiario si quieres hacer una transferencia a una cuenta que no es de bunq.

Puedes enviar pagos a personas que no usan bunq en cualquier momento (24 horas), cualquier día (365 días). Sin embargo, las órdenes de pago deben ser recibidas en días laborales antes de las 15:30 CET para ser procesadas en el día, de otro modo se tramitan al día siguiente.

Las transferencias normales de pago a cuentas que no sean de bunq son instantáneas cuando ambos bancos soportan el sistema de pago a tiempo real. En otras situaciones el beneficiario recibirá el pago en el plazo de un día hábil desde que ejecutemos la orden. En caso de que hayas especificado una fecha de ejecución para la orden de transferencia, esta será tramitada en la fecha. Si la fecha no es un día laboral se hará al día siguiente

## Capítulo 9: Pagos por TransferWise

Para que puedas transferir fondos fácilmente en divisas diferentes al Euro, trabajamos conjuntamente con TransferWise.

Si quieres utilizar esta función en tu app bunq, puedes iniciar sesión con tu actual cuenta TransferWise o crear una nueva cuenta al instante. Cuando creemos tu cuenta, por favor, ten en cuenta que estarás aceptando un acuerdo con TransferWise, con sus propios términos y condiciones. Podremos terminar nuestro acuerdo contigo en caso de que tu uso de TransferWise vaya contra nuestros Términos y Condiciones.

Compartimos datos personales con TransferWise para poder proporcionarte estos servicios. Para más información, por favor echa un vistazo a nuestra Declaración de Privacidad y Cookies, que puedes encontrar en [www.bunq.com](http://www.bunq.com)

## Capítulo 10: pagos con móvil NFC

La app de bunq permite pagos NFC con tu móvil. Cuando actives esta función podrás realizar pagos solo con acercar tu teléfono a un dispositivo que permita este tipo de pagos

# bunq

Para activar los pagos NFC con tu móvil, por favor ve al menú de tarjetas en tu aplicación. Podrás desactivar y activar esta función en cualquier momento.

## Requerimientos

Para usar los pagos NFC con tu móvil, necesitarás un teléfono con chip NFC y Android 5.0 o superior.

Tu teléfono además necesita tener al menos una forma de protección de acceso activada. Por protección de acceso, nos referimos a un código PIN, un patrón, huella dactilar o cualquier otro método similar para proteger tu teléfono de usos no autorizados.

## Realizar pagos

Una vez has activado los pagos NFC con tu móvil, puedes pagar en terminales que acepten este tipo de tecnología. Puedes reconocerlos por los símbolos de Maestro y NFC.

Para hacer un pago, por favor mantén tu teléfono cerca del lector NFC del terminal cuando este solicite tu tarjeta.

Por razones de seguridad, no es posible hacer pagos NFC sin iniciar sesión en la aplicación de bunq.

Por favor, ten en cuenta que no podrás realizar pagos NFC cuando tu teléfono esté apagado. En algunos casos también necesitarás una conexión activa a internet para realizar el pago.

## Reglas de la tarjeta

Cuando actives los pagos NFC con móvil, tu teléfono funcionará como una “tarjeta virtual”, por lo que las reglas de las tarjetas bunq se aplicarán a esta funcionalidad. Puedes encontrar esas reglas en las siguientes páginas de este documento.

## Capítulo 11: Pisa el freno

En algunos casos, podremos pisar el freno y rechazar una orden de pago. Lo haremos si:

- a. tu orden es incompleta o poco clara;
- b. tienes fondos insuficientes para ejecutar la orden;
- c. hay sospecha de fraude, uso indebido o otras irregularidades;
- d. la ley o una orden judicial nos prohíbe ejecutar la orden (por ejemplo, por motivos de seguridad),
- e. el banco del beneficiario está ubicado fuera de la SEPA; o
- f. no cumples con nuestro acuerdo.

Siempre que se nos permita hacerlo, te comunicaremos el motivo del rechazo del pago.

## Capítulo 12: solicitudes de pago y bunq.me

La aplicación te permite enviar y recibir solicitudes de pago. Con esta función puedes pedir dinero fácilmente a otros o pagar tus deudas. Puedes enviar solicitudes de pago a los alias de otros usuarios bunq, así como también a direcciones de correo electrónico y teléfonos de usuarios de otros bancos.

Una solicitud de pago no es un débito directo. Si aceptas una solicitud de pago, nos das una orden para ejecutarlo. Una solicitud de pago puede ser cancelada hasta que el receptor la haya aprobado o rechazado.

# bunq

Por favor, comprueba cada solicitud exhaustivamente antes de aprobarla! Una solicitud no es un pago obligatorio, puede ser rechazado. Por favor, contáctanos si has recibido una solicitud de pago sin garantías.

Para prevenir el abuso, por favor, envía solamente solicitudes a gente que te debe dinero y evita enviar solicitudes engañosas, poco claras y/o confusas.

Con la aplicación también puedes activar tu propia página de pagos, llamada bunq.me. Puedes compartir el enlace a esta página con otros e invitarlos a hacer pagos. Depende de ti escoger la cantidad, el método de pago e iniciar el mismo.

Con bunq.me puedes recolectar dinero fácilmente para regalos, donaciones para la caridad o un proyecto creativo. Puedes activar y desactivar bunq.me a través de la aplicación.

En tu página bunq.me mostraremos tu nombre e IBAN. Esta información será visible a cualquiera que visite esta página. Al activar bunq.me nos das permiso para publicar dicha información.

## Capítulo 13: iDEAL

Con la aplicación bunq puedes usar iDEAL para recibir pagos. Este capítulo explica cómo usar iDEAL de forma segura.

### Seguridad

Antes de enviar un producto o realizar un servicio, por favor comprueba el estado de la transacción iDEAL. El estado debe ser completado. Si no verificas el estado, te arriesgas a no recibir tu dinero

Para prevenir sorpresas, confirma siempre el uso del enlace iDEAL con el pagador antes de enviar el enlace.

Y por último, pero no menos importante, asegúrate de que tu propia web o aplicación están adecuadamente protegidas ante abusos como la hacking (piratería informática), phishing (robo de información) y spoofing (falsas comunicaciones)

### Responsabilidad

Por favor, asegúrate de que tus clientes pueden contactarte para dudas o quejas (facilita al menos una dirección de correo electrónico) y facilita información de cómo responderás a sus solicitudes y quejas.

En caso de que decidas involucrar a una tercera parte en el proceso de pago de iDEAL, por favor ten en cuenta que serás responsable de sus acciones.

### Investigaciones

A veces, una transacción iDEAL conducirá a una investigación formal. Por favor, facilítanos la información necesaria y coopera con nosotros en caso de que te veas involucrado.

## Capítulo 14: bunq.to

Con la función de bunq.to puedes enviar dinero a las personas sin saber tu IBAN; solo necesitas su número de teléfono o su email.

¿Cómo funciona? Para iniciar un pago con bunq.to, abre la aplicación e inicia un pago normal. En lugar de introducir el IBAN del receptor, introduce un número de teléfono o una dirección de correo electrónico.

# bunq

Cuando envías un pago con bunq.to, el receptor recibirá un SMS o email con un link. El receptor abre el link y puede reclamar el cobro de la cantidad con bunq o con otro banco, facilitando su IBAN y su nombre.

Si alguien reclama el pago por bunq.to que has hecho recibirás una notificación y podrías ver a qué cuenta ha sido transferida.

Puedes cancelar un pago con bunq.to hasta el momento en que es reclamado. Una vez alguien acepta el pago bunq.to no puede ser devuelto.

Cuando envías un pago bunq.to nosotros hacemos un débito en tu cuenta que se mantiene en una de nuestras cuentas hasta que la otra parte lo reclama o el pago de cancelado/ devuelto.

El receptor del pago bunq.to tiene cinco días para aceptar el dinero. Después de este periodo la transacción es cancelada. El receptor también puede declinar el pago.

En caso de que un pago bunq.to se cancele o decline la cantidad es devuelta a la cuenta del emisor del pago.

Cuando alguien reclama un pago con bunq.to usando bunq, él/ella recibirá su dinero instantáneamente. De otra manera ocurrirá siguiendo las normas del pago a una cuenta no bunq.

Presta atención a que cualquier persona con acceso al teléfono o a la cuenta de email de la persona a la que envías el pago bunq.to puede reclamar el pago. Usar bunq.to corre de tu propio riesgo.

## Capítulo 15: Depósitos automáticos

Con la función de Depósito Automático puedes autorizarnos a transferir dinero automáticamente desde tu cuenta en otro banco a tu cuenta bunq.

### **Mandato digital**

Puedes activar la función de Depósito Automático desde tu app bunq. Si activas esta función realizas un mandato digital. Con este mandato tú nos autorizas a realizar domiciliaciones a tu cuenta en otro banco para transferir fondos a tu cuenta bunq.

Una vez hayas realizado ese mandato, podrás programar los depósitos. Siempre podrás utilizar tu app para cambiar o cancelar un depósito programado.

Trabajamos conjuntamente con PPRO para ofrecerte esta función de Depósito Automático, así que su nombre podría ser visible en los detalles del mandato y/o la transferencia.

### **Depósito**

En las fechas programadas depositaremos la cantidad indicada en tu cuenta bunq. Al mismo tiempo, realizaremos un cargo en tu otro banco por la misma cantidad.

Cuando la fecha programada sea un día no laborable, cargaremos tu cuenta en el otro banco en el primer día laborable tras la fecha programada.

Por favor, asegúrate de tener suficiente dinero en tu cuenta en otro banco para cubrir los depósitos programados.

### **Revertir**

Podríamos invertir alguno de los Depósitos en el caso de que no recibamos la correspondiente cantidad desde tu otro banco (en caso de que la domiciliación falle por cualquier motivo).

# bunq

Por favor, transfiere dinero a tu cuenta inmediatamente en caso de que uno de los depósitos haya sido revertido y tu balance pase a negativo como consecuencia. Podríamos bloquear tu cuenta y/o comenzar un proceso de cobro de deudas en caso de que el balance negativo no se resuelva en un mes.

Por favor, abstente de revertir la domiciliación de un depósito. Podríamos bloquear tu cuenta bunq inmediatamente en el caso de que lo hicieras, y cancelaríamos todos los futuros Depósitos Automáticos.

## Capítulo 16: Auto VAT

Con nuestra función de Auto VAT, puedes deducir automática e inmediatamente un cierto porcentaje de tus pagos recibidos a una cuenta de IVA dedicada dentro de tu cuenta bunq Business. ¡Esto te ayuda a ahorrar el dinero que necesitas pagar como IVA más adelante! Además, el Auto VAT también te permite recuperar el IVA en los pagos salientes, para que tus ahorros del Auto VAT sean aún más precisos. Con cada pago saliente, un cierto porcentaje se transfiere desde tu cuenta dedicada de IVA a la cuenta utilizada para realizar el pago. Ten en cuenta que nuestra función es solo una herramienta que te permite ahorrar tiempo cada vez que recopila un porcentaje de sus transacciones a efectos del IVA. Usted será responsable de verificar su obligación de IVA exacta y la cantidad que debe pagar.

Consulte la información más reciente sobre los precios del Auto VAT en nuestro sitio web [www.bunq.com](http://www.bunq.com)

## Capítulo 17: Domiciliaciones

Con los débitos directos dentro de la zona SEPA puedes autorizar a otra persona o empresa a hacer cargos en tu cuenta. Esto les permitirá cobrar directamente de tu cuenta bunq una vez o periódicamente. Aceptamos domiciliaciones personales y entre empresas. Puedes identificar las domiciliaciones entre empresas en la app bunq por la información adicional en el mandato y el identificador del cobrador.

Los débitos directos son geniales pero pueden crear sorpresas no deseadas. Por este motivo decidimos poner control sobre ellos. ¿Cómo? En el momento en el que normalmente se cobra un débito directo nosotros te enviaremos una solicitud de pago. Si la apruebas la transacción se descuenta de tu balance. Para domiciliaciones normales, deberás aceptar la solicitud antes de 5 días naturales, para evitar que sea cancelado, lo que provocaría que la domiciliación se cargue a tu cuenta. Para domiciliaciones entre empresas, deberás aceptar la solicitud en el primer día natural. Sin sorpresas desagradables, sin descontados sin permiso: ¡tú tienes el control!

Al aceptar estas condiciones nos autorizas a cancelar débitos directos en tu nombre.

Por favor, no rechaces ni dejes expirar débitos directos de forma regular y estructural. Este comportamiento está considerado mal uso.

Puedes pre aprobar (whitelist) ciertos débitos directos. En el caso de que lo hagas, nos autorizas para aprobar automáticamente todos los débitos directos que cumplan los límites que estableciste.

## Capítulo 18: Tu turno

¿Quieres cancelar un débito directo SEPA? Simplemente notifica al acreedor por escrito. Cancelarlo es posible hasta un día laborable antes del designado para la ejecución del cobro.

Has cancelado a tiempo un débito directo, pero aún así has recibido la solicitud de pago? O simplemente has recibido un débito directo no solicitado? Por favor, comunícanoslo cuanto antes.

Si apruebas una solicitud de pago por débito directo, confirmas que éste es correcto. En caso de que pre-apruebes (whitelist) ciertos débitos directos, todas las solicitudes dentro del límite establecido se considerarán correctas



¿Quieres reclamar un débito directo? Por favor, háznoslo saber antes de 56 días tras la recepción del débito directo. Te reembolsaremos la transacción lo antes posible. Ten en cuenta que esto no se aplica a domiciliaciones entre empresas. Para más información consulta Together (a través de [www.bunq.com](http://www.bunq.com) o de la aplicación)

## Capítulo 19: Compartir una cuenta

### Con directores adicionales

Con la app bunq, puedes dar acceso fácilmente a otros directores a la cuenta. ¡Sin viajes a sucursales o papeleo innecesario!

Por favor, ten en cuenta que cualquier director invitado tendrá acceso sin restricciones a la cuenta bunq, incluyendo transferencias de fondos y añadir/eliminar a otros directores. Los directores serán únicos responsables de gestionar el acceso proporcionado, incluyendo la retirada de acceso cuando un director deje de estar autorizado a gestionar la cuenta bunq de la empresa.

Debemos mantenernos al corriente en todo momento, y podremos confiar plenamente en que todos los directores conectados están autorizados a gestionar la cuenta bunq de la empresa.

En caso de que sepas o sospeches que personas no autorizadas tienen acceso a la cuenta de empresa, por favor contáctanos inmediatamente a través del chat de la app o vía correo electrónico a [support@bunq.com](mailto:support@bunq.com). Nosotros continuaremos ejecutando todos los servicios y órdenes solicitadas, hasta que hayamos sido notificados de la incidencia.

### Con Connect

Con la función Connect puedes dar acceso a otros usuarios bunq a una o más de tus cuentas bancarias. Sin necesidad de desplazarte a nuestra oficina o cubrir papeleo!

Cuando le das acceso a alguien, esta persona será capaz de realizar todas las acciones que tú autorices. Siempre podrás revocar el acceso que has concedido. El acceso terminará automáticamente si seleccionas un periodo de tiempo y éste termina. Dar acceso a alguien a una cuenta no afecta tu propiedad sobre ella, la cuenta sigue siendo completamente tuya.

Dar acceso a alguien es como invitarlo a una fiesta. En la fiesta, tu eres responsable de la gente que traes contigo; así que asegúrate de que cualquiera con quien uses Connect sigue estos términos y condiciones. Si alguien te da acceso, tú eres el invitado, así que, por favor, cumple los términos y condiciones.

Por favor, no uses Connect si:

- El propietario de la cuenta compartida no está autorizado para usarla (por ejemplo, si ha declarado la bancarrota)
- Tu has sido declarado legalmente incapacitado
- Si el propietario de la cuenta ha fallecido

Por favor, avísanos en el chat si tienes conocimiento de alguna de las situaciones anteriores. Continuaremos ejecutando todas las transacciones que recibamos de una cuenta conectada, hasta que hayamos recibido y procesado el aviso anteriormente mencionado.

### Compartir cuenta con Parent/Child Connect

# bunq

Un tipo especial de Connect es Parent/Child Connect. Este tipo de Connect solamente puede ser cancelado si ambos miembros están de acuerdo

Esta función es genial para padres/madres que quieren usar Connect para tener control sobre los gastos de sus hijos/as y quieren evitar que ellos terminen el Connect por su cuenta.

## Capítulo 20: Comparte el amor por bunq!

Queremos a nuestros usuarios, ¡cuantos más mejor! Por eso hemos puesto en marcha sistemas de invitaciones y recomendación. Con estas funcionalidades puedes invitar a tus amigos a unirse a bunq.

¿Se te ha ocurrido una idea genial para promocionar a bunq? ¡No dudes en ponerte en contacto con nosotros a través del chat de soporte y hacérselo saber!

Al mandar una invitación, te prometemos que solo usamos la información privada para nuestras funcionalidades de invitación y recomendación.

Ten en cuenta que estas funcionalidades se proporcionan como cortesía y que somos libres de cambiarlas, modificarlas o suspenderlas en cualquier momento. No dudes en usarlas tanto como quieras, pero asegúrate de usarlas con responsabilidad:

- No invites a desconocidos;
- No uses las invitaciones como spam (incluyendo el uso de sistemas automatizados o bots);
- El uso de estas funcionalidades para difundir contenido promocional (incluía la publicidad en línea) con el principal fin de obtener compensación no está permitido;
- Esta funcionalidad solo se debe usar para fines personales y no comerciales;
- No uses estas funcionalidades para cualquier otro fin que no sea invitar a amigos a bunq.

Cuando creamos o tengamos la impresión de que estás haciendo un uso indebido de estas funcionalidades en cualquier capacidad, tenemos la potestad de tomar las medidas necesarias en cualquier momento, incluyendo restringir tu acceso a nuestros servicios, suspender cualquier recompensa pertinente (actual o futura), rescindir tu cuenta o cualquier otra acción según estos términos y condiciones.

## Capítulo 21: Información

Para que podamos cumplir con las normas y regulaciones y para ofrecer el mejor servicio posible, necesitamos información sobre tu cuenta y sus propietarios y empleados. Por favor, completa la información que requerimos y facilítanos siempre información completa y precisa. ¿Algo en tu situación personal cambia? Por ejemplo, ¿cambiaste de actividad, cambió tu forma jurídica? Infórmanos cuanto antes.

No somos responsables de las consecuencias de habernos facilitado información incompleta o incorrecta, así como no actualizada.

## Capítulo 22: Nuestros oídos y boca

¿Quieres preguntarnos algo, quieres hacernos llegar una queja, una sugerencia, un piropo? Por favor, usa nuestra función de chat en la App para ello. Si no puedes usar el chat en la App por cualquier motivo, puedes escribirnos un email a [support@bunq.com](mailto:support@bunq.com).

Nos encanta recibir feedback, así que, por favor, haznos llegar cualquier sugerencia o comentario. Para transformar tu feedback en increíbles nuevas funciones y productos somos libres de usar tu comentario de cualquier forma que nos sirva, sin obligaciones ni restricciones de ningún tipo.



# bunq

Principalmente nos comunicaremos contigo a través de medios electrónicos como chat de la app o email. En algunos casos, podremos darte información por email. Bajo solicitud, podemos enviarte el acuerdo o estos términos y condiciones generales por email. Si no estás seguro de que un mensaje haya sido enviado por nosotros, por favor, infórmalos por el chat.

No enviaremos correo postal para contactar contigo.

Si esperabas recibir un mensaje nuestro y no lo recibiste, por favor comunícanoslo por chat.

## Capítulo 23: ¡Compruébalo!

Por favor, comprueba que la información que recibes por nuestra parte es correcta y, regularmente (al menos cada dos semanas), comprueba las transacciones hechas en tu cuenta. Si ves algo raro o fuera de lugar, avísanos por chat.

## Capítulo 24: Imagina...

Puedes utilizar, almacenar y enviar contenido a través de la App, como texto, emojis e imágenes. Eres responsable de la información que envías. Abstente de enviar contenido con contenido sexual, discriminatorio, racista, amenazante, ilegal o de naturaleza indeseada. Además, por favor, no envíes contenido protegido por derechos de propiedad intelectual que no poseas.

¿Recibiste contenido ofensivo o indeseado? Por favor, infórmalos.

## Capítulo 25: Seguridad general de la cuenta

Para mantener seguros tu dinero y cuenta, necesitamos trabajar juntos, te contamos cómo:

Por favor, toma las medidas necesarias y se lo más cauto posible para prevenir el acceso o uso no autorizado de tu cuenta y de la información recolectada a través de nuestros servicios.

Para ayudarte a mantener tu cuenta segura hemos redactado algunas pautas de seguridad, a continuación puedes leer las más importantes, que deberás seguir en todo momento:

- 1) No compartas con nadie tu información de acceso y otras medidas de seguridad y nunca las uses en ningún otro sitio que no sean nuestras aplicaciones oficiales;
- 2) Asegúrate de que todos tus dispositivos están debidamente protegidos (configura al menos un método para proteger el acceso como por ejemplo una contraseña);
- 3) Usa las últimas versiones de nuestras aplicaciones y mantén limpios (sin programas ilegales) y actualizados los sistemas operativos de tus dispositivos;
- 4) Comprueba tu cuenta al menos una vez cada dos semanas;
- 5) Infórmalos siempre de inmediato de irregularidades y sigue nuestras instrucciones.

Nosotros nunca te preguntaremos por tus datos de acceso u otras medidas de seguridad. Si recibes alguna comunicación de nuestra parte de la que no te acabes de fiar, por favor, háznoslo saber inmediatamente en el chat de soporte.

Para las pautas de seguridad (adicionales) para usar tarjetas bunq, mira la sección de seguridad en las normas de tarjetas bunq.

A causa de las leyes y regulaciones vigentes, necesitamos saber quienes usan nuestros servicios. Esto significa que debemos identificarte a la hora de abrir tu cuenta y que tu cuenta es personal, así que por favor, úsala solo tú.

## Capítulo 26: Mantén la puerta cerrada

# bunq

Si estás molesto de tener que iniciar sesión para comprobar tu cuenta o hacer un pago sencillo, la aplicación de bunq te permite cambiar el cierre de sesión. Pero ten cuidado. Si mantienes la sesión abierta cualquier persona que tenga acceso a tu móvil puede acceder a bunq. Esto significa que podrán ejecutar transacciones con tu dinero. Ajusta el tiempo de sesión abierta bajo tu propio riesgo

## Capítulo 27: Obligación de diligencia

### General

Por su propio bien y el de los demás, utilice nuestros productos y servicios con cuidado y evite el uso indebido. Por uso indebido nos referimos a actividades ilegales, violando estos términos y condiciones, y acciones que podrían dañar a bunq (nuestras actividades / planes / reputación) u otras personas de cualquier manera.

### bunq app

Además, nuestra App está pensada para el uso normal de servicios bancarios y pagos, así que por favor, úsala solo con este propósito.

### bunq Web App

Nuestra aplicación web también está diseñada para uso normal solamente. Úselo con cuidado y es su responsabilidad utilizar la aplicación web de forma segura. Asegúrese de que cuando utiliza la aplicación web en un área pública, los demás no puedan revisar su pantalla cuando inicie sesión, por ejemplo. Le recomendamos que no utilice ningún dispositivo público para iniciar sesión en la aplicación web bunq. Si lo hace, asegúrese de cerrar sesión en su cuenta bunq y cierre todas las ventanas y pestañas relacionadas del navegador que estaban activas mientras estaba usando la aplicación bunq Web.

## Capítulo 28: Terceras partes

Todos tenemos nuestros puntos fuertes, por eso nos concentramos en lo que sabemos hacer y, si es lo mejor, haremos uso de servicios de terceras partes. Por supuesto siempre tendremos cuidado de seleccionar un tercero.

## Capítulo 29: Cuando se termina el dinero

A veces unos malos días se convierten en unos malos años. La empresa puede estar en bancarrota, procedimientos de recuperación y liquidación judicial, o tengas otro régimen de deuda e insolvencia que pudiera ser aplicable. Si así ocurriera, legalmente no podrás volver a usar tu cuenta en bunq, así que por favor, no lo hagas. Si en esta situación quieres acceder a tu cuenta bunq pide el permiso explícito a tu liquidador, fideicomisario o administrador.

Solo podemos actuar en caso de ser avisados de un cambio en tu competencia (por ejemplo tras bancarrota). Por este motivo, la relación con la empresa solo cambia si tú, u otra persona, notifica el cambio. No importa que el cambio de estado conste en el registro público.

En caso de que (parte de) tus fondos sean incautados, no podrás hacer uso de ellos.

## Capítulo 30: Nuevo trabajo, nuevas competencias

Con el paso del tiempo tus empleados pueden ascender, cambiar de puesto o dejar el trabajo, al tiempo que otros empleados son contratados. Estos cambios pueden afectar los derechos de acceso a la cuenta de bunq.

En caso de que las competencias cambien, por favor, notifícanos cuanto antes. Solo podemos actuar si somos conscientes del cambio. Nuestra relación contigo solo cambiará en el momento en que seamos

# bunq

notificados. No importa si este cambio ha sido publicado oficialmente. Hasta que seamos notificados seguiremos ejecutando todas las órdenes emitidas por la persona autorizada.

En algunos casos puede haber dudas sobre la persona autorizada, por ejemplo si recibimos mensajes contradictorios. En este caso bloquearemos el acceso de manera completa (para todos) o parcialmente (para solo unos usuarios) hasta que la situación se aclare.

## Capítulo 31: Privacidad

Para poder ofrecer nuestros servicios necesitamos información por tu parte. Si quieres saber qué información recogemos y lo que hacemos con ella, por favor lee nuestra Declaración de Privacidad & Cookies. Puedes encontrarla en la App de bunq o en la web [www.bunq.com](http://www.bunq.com). También te mandamos la declaración de privacidad y cookies por correo electrónico durante el proceso de registro.

## Capítulo 32: Sistemas de garantía de depósitos

Las cuentas de bunq more forma parte del sistemas de garantía de depósitos holandés del Banco Central de los Países Bajos (De Nederlandsche Bank). Esto significa que los fondos en tu cuenta están asegurados (hasta cierta cantidad) de ser declarados en bancarrota. Encuentra más información sobre los sistemas de garantía de depósitos en [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl).

## Capítulo 33: Conflictos de intereses

Puede surgir un conflicto de intereses entre usted y bunq o entre usted y otro usuario de bunq. En el desafortunado caso de que esto suceda, actuaremos de acuerdo con nuestra Política de conflictos de intereses. Puede encontrar un resumen de esta política en [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

## Capítulo 34: Cerrar tu cuenta

Como se describe en el próximo capítulo "El final...", tienes la posibilidad de rescindir tu acuerdo con bunq. Para que este proceso sea lo más fluido posible, hemos introducido un cierre reversible. Esto es útil porque te permite acceder a información crucial para tus impuestos u otros fines. Al mismo tiempo, ya no se te cobrará, y bloqueará cualquier pago, domiciliación o transacción con tarjeta. Si deseas cerrar tu cuenta permanentemente, sin la opción de acceder a ninguno de tus datos nuevamente y, por lo tanto, hacer que eliminemos todos los datos que podamos legalmente, comunícate con soporte. Tén en cuenta que este proceso es irreversible, por lo que en caso de que necesites tus datos para impuestos, ya no será posible.

## Capítulo 35: El final...

Seguirás siendo cliente tanto tiempo como quieres, o hasta que decidamos seguir caminos diferentes. Tú puedes terminar en acuerdo con nosotros en cualquier momento y con efecto inmediato; estaremos tristes de dejarte ir.

Por favor, échale un vistazo a nuestra comunidad bunq Together (en [www.bunq.com](http://www.bunq.com)) para más información sobre cómo cerrar tu cuenta y salir de este acuerdo. Ten en cuenta que si decides reabrir tu cuenta cerrada permanente, te cobraremos una tarifa, consulta nuestros precios en [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

En algunos casos podemos querer terminar el acuerdo por nuestra parte. Por ejemplo en caso de que dejemos de ofrecer cuentas bunq en el futuro. Podemos terminar el acuerdo con un preaviso de un mes.

En algunos casos podremos bloquear tu acceso a nuestra App y/o terminar nuestro contrato. Lo haremos en caso de:

- a. si no cumples con los términos y condiciones que lees en este momento y en el resto de documentos a los que se hace referencia en él, requerido por tu parte;
- b. si nos vemos obligados por ley;

- c. si se te declara, o creemos que se te va a declarar, insolvente o eres sujeto de insolvencia procesal;
- d. si ya no estás autorizado a gestionar tus cuentas de forma independiente, por ejemplo cuando seas legalmente inhabilitado, estés bajo tutela, o cuando ya no poseas la capacidad legal de actuar independientemente por cualquier otro motivo;
- e. si nuestras relaciones empresariales pueden amenazarnos o dañar nuestra reputación (por ejemplo, si recibimos quejas continuas sobre tu actividad);
- f. si tu empresa o dueño se muda a otro país;
- g. si terminas tu actividad empresarial;
- h. si cambias tu actividad empresarial o en caso de tengas otras actividades sin informarnos;
- i. si cambia el UBO de tu empresa,
- j. si nos proporcionaste información falsa o nos mantuviste informados;
- k. si sabemos o creemos que usas (o usaste) nuestros servicios para actividades ilegales o actividades contrarias al orden público y/o moral;
- l. si no cumples otro de nuestros compromisos;
- m. si nuestra investigación indica que tu perfil de riesgo ha cambiado.

Podemos terminar nuestro acuerdo sin obligaciones o responsabilidades hacia tu persona. En caso de que el acuerdo (por cualquier motivo) termine, todos los derechos y licencias que te hemos garantizado cesarán inmediatamente y tu acceso a la App será bloqueado.

En el momento en el que el contrato termina, tus deudas se cobrarán instantáneamente. Esto significa que tendrás que pagarnos el total de la deuda inmediatamente.

## Capítulo 36: tediosas obligaciones legales

Valoramos la transparencia por encima de todo lo demás. Por ese motivo nos tomamos un momento para hablar de las 'responsabilidades y obligaciones' en este capítulo. ¿Quién es responsable de qué? ¿Qué puedes esperar de nosotros? ¿Qué esperamos de ti? ¡Mantente en tu sitio y te contamos más!

### Cuenta y pagos

Si abres una cuenta empresa en bunq declaró que eres la persona autorizada para hacerlo. En caso de que abrieras una cuenta no siendo la persona autorizada, serás personalmente responsable y sujeto a las consecuencias.

La empresa puede estar representada por varias personas. Cualquier persona que use nuestros productos y servicios en nombre de la empresa está vinculado a estos términos y condiciones.

Eres responsable de lo que ocurra a tu cuenta, así como mantenerla segura. En otras palabras, eres responsable por los daños causados por tu cuenta y/o que son resultado de un uso indebido, diferente al que estos términos y condiciones requieren.

¿Sospechas que alguien ha accedido a tu cuenta o crees que pasa algo raro? Por favor, escríbenos por el Chat cuanto antes. Eres responsable de las consecuencias hasta el momento en que nos informas de ello. En caso de uso no autorizado, notifica también a la policía.

Nosotros podemos bloquear o limitar tu acceso a la App, tu cuenta o la cuenta de otra persona (en caso de Connect). Lo haremos si creemos que algo va mal. Por ejemplo, en caso de (sospecha) de fraude o uso indebido, o si no cumples con tus obligaciones de cara a bunq. Una vez deje de existir razón para tu bloqueo o limitación, levantaremos el veto.

### Transacciones y errores

Eres responsable de proporcionarnos información correcta (como IBANs y números de teléfono) para hacer transacciones. Nosotros no verificamos esta información y serás responsable de los errores que cometes.

¿Hiciste una transacción por error al IBAN equivocado? Si fue así, avísanos por el Chat e intentaremos que te devuelvan el dinero. Esta medida sólo funcionará si la persona a la que accidentalmente enviaste el dinero decide colaborar.

Por favor comprueba tus cuentas en bunq de manera regular. En caso de que notes un error (por ejemplo un pago irregular), notifícanoslo tan pronto como sea posible por el Chat de bunq.

Intentaremos corregir el error si somos responsables, aunque solo si somos informados en los siguientes 13 meses desde que ocurre. En ese caso, solo te deberemos esa cantidad específica, los costes de dicha transacción y la posible pérdida de intereses. Si lo solicitas, rastreamos cualquier transferencia enviada incorrectamente y te haremos saber lo que descubramos.

Estaremos autorizados a corregir errores o fallos sin tu consentimiento, y revertir transferencias incorrectas. También estaremos autorizados a revertir transacciones creadas por personas sin autorización o personas sin la capacidad legal para crear las mismas.

## **Descanso**

Ya llevas la mitad de este capítulo leído, ¡tiempo de descanso! Mira por la ventana, toma algo, estira las piernas... ¡Respira profundamente y seguimos!

## **Acreditar tu cuenta**

Cuando hacemos una transacción a crédito sobre tu cuenta, lo hacemos con la condición de que definitivamente y de manera incondicional recibiremos la cantidad de la transacción. En otras palabras, si no recibimos el dinero de la transferencia o por cualquier motivo la transferencia es devuelta, podemos anular el crédito de tu cuenta cargando la misma cantidad. Podemos hacerlo sin previo aviso.

Como ilustración: si una persona te hace un pago, nosotros haremos el ingreso en tu cuenta instantáneamente. Lo hacemos porque creemos que recibiremos el dinero de la otra persona. Sin embargo, puede que algo vaya mal y terminemos no recibiendo el dinero. En este caso, devolveremos la transacción, restando el dinero de tu cuenta de nuevo - de otro modo perdemos dinero.

Por favor, recarga tu saldo de forma inmediata en caso de que éste sea negativo como consecuencia de un movimiento. Podremos bloquear tu cuenta o empezar un procedimiento de cobro de dudas en el caso de que no recargues tu cuenta en el plazo de un mes.

## **Responsabilidad**

No somos responsables de los daños o pérdidas causados por:

- interrupciones de servicio;
- información incorrecta o retrasada (por ejemplo: información de balance o transacciones);
- bloquear tu cuenta (por ejemplo si sospechamos que rompes con estos términos y condiciones)
- cumplimiento de obligaciones legales o normas imperativas;
- circunstancias anómalas o imprevista (por ejemplo: desastres naturales).

Nos hacemos responsables de pérdidas o daños directos y no cubriremos pérdidas o daños indirectos (como son pérdidas de beneficios). Adicionalmente, no nos hacemos responsable de errores hechos por terceros, aún cuando sean contratados por nosotros. No hay nada en este acuerdo que limite nuestra responsabilidad por daños a la vida, el cuerpo o la salud.

## **La App y servicios**

Descarga, instala y usa la App bajo tu propio riesgo. Nosotros no ofrecemos garantía de la funcionalidad de la App y el correcto uso de la información proporcionada a través de la App.

Nuestros servicios suponen contenido de terceras partes. Este contenido es responsabilidad exclusiva de la parte que lo ofrece y puede ser sujeto de contenido de propiedad intelectual.

Podemos temporalmente suspender determinados servicios, por ejemplo mantenimiento. Podemos hacerlo sin obligaciones hacia tu persona.

Puedes exportar información de la App de bunq. Por favor, comprueba el contenido detenidamente porque no garantizamos la precisión de la información exportada y no nos hacemos responsables de los errores que estos puedan causar.

## **Prueba**

Nuestra administración debe ser considerada como correcta y puede usarse como prueba en exclusiva. En caso de disputa sobre la validez de nuestra administración, debes disponer de pruebas. No tenemos la obligación de mantener nuestra administración por mayor tiempo del que la ley nos obliga.

## **Acuerdo/aceptación**

En estos términos y condiciones decimos que podemos, tenemos derecho o haremos determinadas acciones en circunstancias particulares si lo creemos necesario, por ejemplo: bloquear tu cuenta en sospecha de fraude. Al aceptar estos términos y condiciones nos das permiso para hacerlo.

## **Capítulo 37: Transferir, combinar o dividir**

Nosotros, como empresa, podemos dividirnos, fusionarnos, escindirnos o ser adquiridos y reestructurados en el futuro. Si así fuera, podemos transferir nuestro contrato contigo (así como nuestros derechos y obligaciones) a otra compañía, parcial o totalmente.

## **Capítulo 38: Quejas**

¿Tienes quejas o comentarios? Por favor ponte en contacto con nosotros, nuestros empleados de atención al clientes estarán contentos de ayudarte. Encuentra el procedimiento de quejas/reclamaciones en [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

bunq es miembro de 'Klachteninstituut Financiële Dienstverlening' (KiFiD), una institución independiente que tramita las quejas de los servicios financieros. Si tienes alguna queja o reclamación, puedes pedir ayuda en KiFiD para resolver el problema. Consideramos vinculante el veredicto del Comité de apelación del KiFiD. Los términos y condiciones de KifiD determinan los requisitos y formalidades necesarias para este procedimiento. Puedes encontrar más información en [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Capítulo 39: Cambios**

Algunas situaciones pueden llevarnos a cambiar estos términos y condiciones. Por ejemplo, podemos necesitar una o dos cosas al lanzar una nueva función. Los cambios serán efectivos 60 días después de ser publicados. Los cambios que abordan nuevas funciones, cambios o cambios hechos por motivos legales serán efectivos de manera inmediata. Si te opones a los cambios, deja de usar nuestros servicios y termina el contrato con bunq (tienes el derecho de terminarlo con efecto inmediato). Al continuar usando nuestros servicios aceptas nuestros términos y condiciones.

## **Capítulo 40: Idioma**

Siempre nos comunicaremos contigo en inglés o en el idioma de tu país de residencia, a no ser que se acuerde otra cosa por escrito. Podemos solicitar que traduzcas (a tu coste) documentos que no estén escritos en inglés u otro idioma aprobado por nosotros. La traducción debe ser hecha por una persona que cuente con nuestra aprobación.

## **Capítulo 41: Qué más...**

# bunq

Estos términos y condiciones son aplicables a tu cuenta de bunq empresa y (siempre que se mantenga su relevancia) a cualquier otro servicio y producto que ofrezcamos. Cualquier otro acuerdo requiere aceptación explícita por escrito por ambas partes para ser válido.

En beneficio de la claridad, solo comprometes el balance de tu(s) cuenta(s) con nosotros. Cualquier otro tipo de 'empeño' o compromiso serán evitados. Tus deberes y obligaciones bajo estos términos y condiciones y este acuerdo no serán transferibles ni asignables sin aprobación anterior.

¡También ofrecemos nuestra propia API! Puedes crear tus propias y fenomenales apps utilizando la API bunq. Para obtener más información, asegúrate de visitar nuestro sitio web a través de [www.bunq.com](http://www.bunq.com) sobre cómo empezar. Ten en cuenta que antes de usar nuestra API, aceptarás nuestros Términos y Condiciones de la API, también puedes encontrarlos en nuestro sitio web.

Está es una traducción de los términos y condiciones en holandés. Pueden haber pequeñas diferencias entre las versiones. La versión holandesa prevalecerá en caso de discrepancia entre esta y la original. Si lo solicitas, podemos enviarte la versión holandesa.

Un juez puede dictaminar que parte de estos términos y condiciones, así como parte del acuerdo, es nulo, inválido o no operativo. En este caso, las partes restantes no se verán afectadas y deben mantenerse efectivas. De otro modo tendríamos que hacer un nuevo acuerdo. Las partes inválidas se modificarán en la medida necesaria para remediar la invalidez.

Los títulos y cabeceras de estos términos y condiciones sirven únicamente como referencia. Los ejemplos no cubren todas las posibles aplicaciones o posibilidades; otras opciones/situaciones pueden existir.

Que no especifiquemos ningún momento en el tiempo para hacer cumplir lo dispuesto no significa que no podamos hacerlo en adelante.

## Capítulo 42: Ley aplicable

Este acuerdo se debe regir e interpretar en conformidad con la legislación holandesa. Cualquier controversia o caso de litigio será resuelto exclusivamente ante el tribunal competente en Ámsterdam, Países Bajos.



# Normas de tarjeta

## Introducción

Por la App bunq empresa puedes encargar fácilmente una o varias increíbles piezas de arco iris de plástico, las llamamos tarjetas bunq. Las tarjetas bunq son mucho más que un increíble relleno para tu monedero, estas normas te explican todo sobre ellas y forman parte de los términos y condiciones bunq empresa.

Estas normas se aplican a los pagos NFC con móvil del mismo modo que a las funcionalidades NFC de una tarjeta bunq.

## Capítulo 1: Tarjeta Maestro, Debit MasterCard y bunq Travel Card

Ofrecemos diferentes tipos de tarjetas bunq: tarjetas Maestro, Debit MasterCards y las bunq Travel Cards. Las tarjetas Maestro podrás ser utilizadas en terminales que acepten Maestro (reconocibles por el logo Maestro). Las Debit MasterCard bunq son aplicables por todos los terminales MasterCard (reconocibles por el logo de MasterCard) y pagos online.

Una bunq Debit MasterCard es una tarjeta de débito y no una tarjeta de crédito. Esto significa que cada pago de una Mastercard de bunq será inmediatamente deducido de tu cuenta, y el pago sólo será ejecutado en caso que tu saldo sea suficiente para cubrir la totalidad del mismo.

La bunq Travel Card es una tarjeta de crédito MasterCard, pero está especialmente diseñada para funcionar como una tarjeta de débito. Todos los pagos que realices con tu bunq Travel Card, se retirarán de tu cuenta inmediatamente y solo serán posibles si tu saldo es suficiente para cubrir completamente el monto del pago de la Travel Card. Esto significa que no hay riesgos ni sorpresas inesperadas al final del mes, ¡pero al mismo tiempo tiene todas las ventajas que una tarjeta de crédito regular tiene para ofrecer!

Todos los pagos se toman directamente de tu cuenta y te mostraremos tu nuevo saldo disponible en la app bunq. Si descargas un extracto bancario durante el uso de la Travel Card, te mostraremos tu saldo total y el saldo disponible real. El saldo total es tu saldo que no incluye los pagos deducidos de la tarjeta de viaje de ese mes y tu saldo disponible real es el saldo en el que ya hemos deducido los pagos de tu Travel Card. La bunq Travel Card es adecuada para pagos en terminales MasterCard (reconocibles por el logotipo de MasterCard) y pagos online.

Estas reglas son aplicables a todos los tipos de tarjetas bunq a no ser que se especifique lo contrario.

## Capítulo 2: Pagos

Así que pediste tu tarjeta bunq, ¿y ahora qué? Tan pronto la recibas, puedes activarla a través de la App y empezar a usar tu dinero inmediatamente

Con la tarjeta bunq puedes hacer pagos regulares en terminales de pago introduciendo la tarjeta en el datáfono y confirmando el pago con tu código. Puedes usar tu Maestro y Debit Mastercards para pagos sin contacto (NFC) y para 'dipping'. Cuando haces una transacción dipping tienes que introducir tu tarjeta en la terminal y parte de tus fondos serán reservados. Cuando posteriormente concluye la transacción, la cantidad real se paga con (una parte de) la cantidad reservada.

Como ejemplo: entras en un parking privado, insertas la tarjeta en la terminal y una cantidad es reservada. Cuando vuelves a por tu coche, una parte de la reserva de paga y el resto se devuelve a tu cuenta.



# bunq

Las bunq Debit MasterCard y bunq Travel Cards se pueden usar, también, para pagos online. Para hacer un pago online, necesitarás introducir tu número de tarjeta y el CVC online. Puedes encontrar tu número de tarjeta impreso en el reverso de la misma. Por razones de seguridad, no imprimimos el CVC en tu tarjeta. En lugar de eso, lo exponemos en la app y generamos CVCs temporales. Cuando hagas un pago online, entra en tu app de bunq y busca en el menú tarjetas el CVC activo.

Para protegerte de fraude, no es posible pagar en un comercio entregando la tarjeta y firmando el recibo.

Por favor, comprueba nuestra comunidad bunq Together para más información sobre pagos con tarjeta. Puedes encontrarla en [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

## Capítulo 3: Dinero en efectivo

Con tu tarjeta bunq puedes sacar dinero en efectivo en cajeros con el logo de Maestro/Mastercard. Por motivos de seguridad aplicamos límites. En [www.bunq.com](http://www.bunq.com) encuentras las restricciones estándares que se aplican al sacar dinero. Puedes ajustar estos límites en la app bunq.

## Capítulo 4: Usar bunq en el extranjero

¿Quieres usar bunq de vacaciones? No problem! En la App the bunq puedes cambiar la configuración de países de tu tarjeta.

Cuando realices transacciones o retires efectivo en divisas diferentes al Euro, convertiremos la cantidad al euro utilizando el tipo de cambio establecido por MasterCard. Este cambio puede variar a lo largo del tiempo. Por favor, consulta la última información sobre nuestros precios en [www.bunq.com](http://www.bunq.com)

Cuando vuelvas de tus vacaciones te recomendamos volver a cambiar la configuración de tu tarjeta y bloquear el uso de tu tarjetas en las regiones donde no vayas a usarla

## Capítulo 5: Límites

La tarjeta de bunq es de débito, lo que significa que sólo puedes usar el saldo del que dispones. Sin descubiertos, sin crédito, sin pagos desde terminales offline.

Por motivos de seguridad aplicamos límites de determinadas transacciones. En la app puedes encontrar los límites por defecto y ajustarlos a tu medida.

## Capítulo 6: Devolución de transacciones

Al devolver un producto, en algunos negocios puedes pedir la devolución del dinero. Cuando se ejecuta una devolución, el precio de compra se transfiere a tu cuenta bunq business. No necesitas facilitar tu código PIN para ejecutar esta transacción. Te recomendamos pedir un recibo firmado como confirmación de la devolución.

## Capítulo 7: Servicios de emergencia

Junto con MasterCard, ofrecemos servicios de emergencia para los usuarios de MasterCard bunq.

No todos los servicios son gratuitos. Por favor, infórmate sobre los costes antes de utilizarlos.

Por favor, llama al Centro de Asistencia de MasterCard en caso de que quieras usar el servicio de emergencia. Puedes encontrar el teléfono en Together (a través de [www.bunq.com](http://www.bunq.com) o de la aplicación).

# bunq

## Capítulo 8: Costes

Échale un vistazo a nuestra web ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)) para ver la lista completa de los costes.

Puedes notificarnos en caso de que creas que un pago con tarjeta se tramita erróneamente. Si hay controversia en una transacción, podemos empezar un proceso de disputa en tu nombre. Si este proceso fuera requerido e incurriremos en gastos, estos corren de tu propia cuenta.

## Capítulo 9: Hechos para el cliente

Cuando pides un tarjeta de bunq, la haremos especialmente para ti. Hecha a medida, con tu propio texto en ella. Porque la tarjeta es personalizada, no podemos devolverte el dinero en caso de que cambies de opinión y no quieres la tarjeta.

## Capítulo 10: Propiedad

Tu tarjeta de bunq es propiedad de bunq y podemos decidir la información que va a ser impresa en ella. Por motivos de seguridad no nos está permitido cambiar, copiar, prestar o vender tu tarjeta sin nuestro previo consentimiento.

Podemos bloquear o cambiar las funcionalidad de tu tarjeta bunq. En caso de que lo hagamos, por supuesto, te informaremos lo antes posible.

## Capítulo 11: Validez

Como si de un cartón de leche se tratase, las tarjetas de bunq también caducan. Esta fecha está en cada tarjeta de pago bunq. Después de esta fecha ya no podrás usar tu tarjeta. Te recomendamos destruir la tarjeta en el momento de expiración.

## Capítulo 12: Seguridad de la tarjeta

La seguridad de tu tarjeta es tu propia responsabilidad. Por favor, toma las medidas necesarias y se lo más cauto posible para prevenir el acceso o uso no autorizado de tus tarjetas. Para ayudarte a mantener tus tarjetas a salvo, ten siempre en cuenta lo siguiente:

- Guarda tu tarjeta en un lugar seguro y comprueba con frecuencia si aún la tienes;
- No guardes tu PIN o ningún otro número o números de seguridad de ninguna manera, física o digital, al alcance de otros;
- Asegúrate de que nadie esté observando cuando introduces tu PIN u otro número de seguridad;
- Cuando sepas o sospeches que tu tarjeta ha sido robada, está rota, perdida o mal utilizada en cualquier otro modo, por favor, bloquéala inmediatamente desde la aplicación de bunq e infórmanos de ello enseguida;
- Si dudas de la seguridad de tu tarjeta por cualquier otro motivo, por favor, bloquea la tarjeta desde la aplicación de bunq e infórmanos enseguida (siempre puedes pedir otra tarjeta si lo necesitas);
- En caso de que tengamos razones para dudar de la seguridad de tu tarjeta, también podemos bloquearla nosotros. En el caso de que lo hagamos, serás informado.

Para ver las pautas de seguridad generales para usar tu cuenta bunq, dirígete a la sección de seguridad en los términos y condiciones generales.

## Capítulo 13: Responsabilidad

Tu tarjeta es tu responsabilidad. Esto significa que eres responsable de todas las acciones hechas con ella. Si pierdes o te roban tu tarjeta y/o es utilizada sin tu permiso, podremos hacerte responsable de los daños hasta un máximo de 50€. A menos que:

# bunq

- ya supieras o sospecharas que algo iba mal con tu tarjeta y no la bloqueaste;
- no nos notificaste inmediatamente;
- no cumpliste con el contrato que tienes con nosotros;
- no cumpliste con nuestras normas de seguridad;
- los daños son el resultado de intención propia o negligencia grave.

En los casos anteriormente mencionados serás totalmente responsable de los daños.

Nosotros somos responsables del total de las pérdidas en caso de que incurras en daños causados por intencionalidad o negligencia severa por nuestra parte.



# Términos y condiciones Slice

## ¡Bienvenido!

Hola, genial que estés interesado en Slice. Con Slice puedes controlar tus gastos en grupo con facilidad.

## Registro

Para usar Slice puedes registrarte con tu cuenta de bunq o crear una nueva cuenta solo para Slice. El proceso de registro solo tomará un minuto. Por favor, completa tu registro con rigurosidad.

## Quiénes somos

Deja que nos presentemos: somos bunq - bank of the free. Slice es un servicio extra que ofrecemos adicionalmente a nuestros servicios bancarios y de pagos.

¿Quieres saber más sobre nuestra licencia bancaria? Echa un vistazo a nuestro 'registro como banco' en el Banco Central de los Países Bajos (De Nederlandsche Bank). Puedes encontrarlo en [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl).

¿Quieres enviarnos una carta? Nuestra dirección es Naritaweg 131-133, 1043 BS Amsterdam. Para encontrarnos en el el registro de patentes y marcar, busca bunq B.V. o el siguiente número: 54992060.

¿Tienes una pregunta, una queja o quieres felicitarnos? Envíanos un email a [support@bunq.com](mailto:support@bunq.com).

## Coste

Usar Slice es totalmente gratuito. Si usas Slice con nuestros servicios de bancarios y de pagos, las tasas que se aplicarán son las mismas que en tu cuenta bunq. Por favor, echa un vistazo a nuestra lista complete de las tasas aplicables. Puedes encontrarla en [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

## Pagar

Puedes conectar tu cuenta en bunq con la App de Slice y haver uso de nuestro banco y servicios de pago para saldar tus deudas. Dependiendo del tipo de cuenta, uno de los siguientes términos y condiciones se aplicará al uso bancario o servicio de pagos:

- Términos y Condiciones de bunq Personal
- Términos y Condiciones de bunq Business

## Privacidad

¿Quieres saber qué información recogemos y qué hacemos con ella? Por favor, lee nuestra política de privacidad para saber más. Puedes encontrarla en [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

## Algunas palabras serias

Debajo algunas palabras más serias, nuestro departamento legal insiste en que incluyamos (suspiro).

La app de Slice está pensada como un método informal y sencillo de controlar gastos en grupos. Por favor, úsala solo con este propósito en conformidad con las leyes y disposiciones. Controlar gastos en grupo con la App de slice no crea ninguna obligación jurídicamente vinculante.

Tu cuenta en tuya y solo tuya. Esto significa que eres responsable de mantener tu cuenta segura (así como tus credenciales de acceso) y de lo que ocurra con tu cuenta. En otras palabras, eres responsable de los daños causados por tu cuenta o que son resultado de un uso indebido, disconforme al contenido de estos

# bunq

términos y condiciones. Por favor, notifícanos inmediatamente en caso de que sospeches que alguien ha accedido a tu cuenta.

Con la app de Slice puedes hacer disponible contenido para otras personas, por ejemplo imágenes. Eres responsable del contenido que compartes. Por favor, evita usar contenido sexual, discriminatorio, racista, amenazante, ilegal o de naturaleza indeseada. Adicionalmente, por favor, no uses contenido protegido por derechos de propiedad intelectual sin autorización para hacerlo. El uso de la App Slice corre de tu propio riesgo. Ofrecemos la app tal y como la ves, “es lo que ves”.

Esto significa que no ofrecemos garantía de su uso, fiabilidad, conveniencia o disponibilidad. Nosotros no podemos tampoco garantizar que la información introducida por el usuario en la App sea la correcta y no nos hacemos responsables de ningún daño directo o indirecto que pueda surgir como consecuencia del uso de la App.

## **Respiro**

En algunas situaciones podemos querer modificar estos términos y condiciones, por ejemplo si hacemos cambios significativos en la App Slice. Modificaciones tendrán un efecto inmediato. Por favor, comprueba [www.bunq.com](http://www.bunq.com) para las últimas versiones de los términos y condiciones. Un juez puede dictaminar que parte de estos términos y condiciones es nulo, inválido o no operativo. En este caso, las partes restantes no se verán afectadas y deben mantenerse efectivas. Las partes inválidas se modificarán en la medida necesaria para remediar la invalidez.

Si no aplicamos una acción en este momento no quiere decir que no podamos tomarla en un momento futuro.

Este acuerdo se debe regir e interpretar en conformidad con la legislación holandesa. Cualquier controversia o caso de litigio será resuelto exclusivamente ante el tribunal competente en Ámsterdam, Países Bajos.

## **Fin**

Puedes dejar de usar Slice en cualquier momento. Por favor, envíanos un email si quieres que reactivemos tu cuenta.

En algunas situaciones podemos querer reactivar tu cuenta, por ejemplo en caso de que sospechemos de uso indebido o decidamos dejar de ofrecer Slice. Podemos hacerlo en cualquier momento sin obligaciones o deberes sobre tu persona.