



# **Términos y Condiciones**

bunq Personal

## **Contenido:**

- Términos y condiciones
- Reglas de las tarjetas bunq



## Términos y condiciones

### 1. ¡Bienvenido!

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

Permítenos presentarnos: Somos bunq - bank of The Free. Somos un nuevo tipo de banco con una licencia bancaria del Banco Central de los Países Bajos (*De Nederlandsche Bank*).

¿Quieres saber más sobre nuestra licencia bancaria? Eche un vistazo al "registro bancario" proporcionado por el Banco Central de los Países Bajos en [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl).

¿Quieres enviarnos una postal? Nuestra dirección es Naritaweg 131-133, 1043 BS Amsterdam. Para encontrarnos en el Registro de Comercio de los Países Bajos (Kamer van Koophandel), busca bunq B.V. o el siguiente número: 54992060.

Los documentos legales normalmente son una lectura aburrida, pero creemos que este no tiene por qué ser el caso. Por eso le preguntamos a J.K. Rowling para escribir el nuestro. Desafortunadamente, ella estaba ocupada, por lo que nuestro equipo legal asumió el desafío. ¡Disfruta la lectura!

### 2. Planes

#### Prueba gratuita bunq

Al registrarte para obtener una nueva cuenta bunq, obtendrás automáticamente una prueba gratuita de bunq Easy Green Personal. Tienes la posibilidad de cambiar a otro plan durante el período de prueba. Una vez finalizada la prueba, tu Plan actual se convertirá automáticamente en una versión de pago. Puedes cancelar tu prueba en cualquier momento durante el período de prueba.

#### bunq e-money

Al registrarte por primera vez con la app bunq, inicialmente abriremos una cuenta e-money para ti. Esta es una cuenta restringida que te permite probar nuestra increíble aplicación. Algunas restricciones importantes son:

- Las cuentas bunq e-money están destinadas exclusivamente a la compra de bienes y servicios. En otras palabras, no están destinadas a ser utilizadas para transferencias de persona a persona;
- puedes retirar dinero de tu cuenta e-money realizando un pago a una cuenta bancaria a tu nombre en otro banco. Abstenerse de retirar dinero a una cuenta que no sea de su propiedad.;
- abstenerse de gastar su e-money fuera de tu país de residencia.



Puedes encontrar todas las restricciones aplicables en la app bunq y en bunq Together.

En caso de que te gusten nuestros servicios, y estamos seguros de que lo harás, puedes actualizar tu cuenta a través de nuestro proceso de verificación de identidad. Una vez verificada tu identidad, convertiremos automáticamente tu cuenta e-money en una cuenta bancaria corriente y tu dinero electrónico en euros.

Estos términos y condiciones se aplican, en la medida de lo pertinente, a ti y a tu cuenta e-money.

Solo puedes abrir una cuenta e-money para ti. Si sabemos o sospechamos que tiene más de una cuenta, podemos cerrar inmediatamente todas las cuentas.

En caso de que cerremos tu cuenta, devolveremos los fondos restantes a las cuentas de las que recibió el dinero respectivo en un último pedido de entrada y salida.

Nos reservamos el derecho de pedirte identificación en cualquier momento dado, especialmente en caso de comportamiento inusual o sospechoso. Podemos decidir bloquear tu cuenta hasta que se complete la identificación. Ten en cuenta que debes proporcionar información personal precisa. De no hacerlo, puede resultar en el cierre de su cuenta.

Ten presente que tu cuenta e-money está vinculada a la instalación de la app bunq en tu móvil. Esto significa que, si pierdes el móvil o eliminas la app bunq, pierdes el acceso a tu cuenta e-money. Si esto sucede, no podremos recuperar tu cuenta por ti.

Una cuenta e-money no es una cuenta bancaria "corriente". Esto significa que este tipo de cuenta no está cubierta por el Sistema de Garantía de Depósitos de los Países Bajos. Además, no podemos proporcionar extractos bancarios de cuentas no verificadas. Consulta bunq Together para obtener más información sobre e-money.

### **bunq Easy Money Personal**

¡Con bunq Easy Money Personal obtienes una cuenta bancaria al estilo bunq! Estos Términos y Condiciones aplican, en la medida de lo pertinente, a las cuentas de bunq Easy Money Personal. Echa un vistazo a nuestro sitio web ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)) para conocer los detalles de este tipo de Plan.

### **bunq Easy Green Personal**

Con la cuenta bunq Easy Green Personal, plantaremos un árbol por cada 100 € que gastes con tus tarjetas bunq. ¡Aún más emocionante, puedes ver tu impacto positivo en el medio ambiente en tu bosque virtual en la app bunq!

Estos términos y condiciones aplican, en la medida de lo pertinente, a bunq Easy Green Personal. Echa un vistazo a nuestro sitio web ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)) para conocer los detalles de este tipo de Plan.



## **bunq Easy Travel**

También ofrecemos el plan bunq Easy Travel, la cual es un Plan de "solo tarjeta". No hay comisiones de cuenta incluidos, solo pagas un cargo único por tu bunq Travel Card. ¡Eso es! Puedes usar esta tarjeta para tus pagos en cualquier parte del mundo y agregar fondos a la tarjeta utilizando nuestra función de recarga. Estos Términos y Condiciones se aplican, en la medida de lo pertinente, al plan bunq Easy Travel. Para obtener más información, consulta también las reglas de la tarjeta bunq y nuestra lista de precios para la bunq Travel Card en nuestro sitio web ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)).

## **bunq Pack**

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 bunq Pack puede constar de usuarios Easy Money Personal, Easy Green Personal, Easy Money Business y Easy Green Business, con un máximo de cuatro usuarios bunq Easy Money Personal o Easy Green Personal o tres usuarios bunq Easy Money Personal o Easy Green Personal y un usuario de bunq Easy Money Business o Easy Green Business. Un usuario de bunq Easy Travel se convertirá en un usuario Easy Money Personal bunq al unirse 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 normal para Easy Money Personal en caso de que abandones el Pack o que el Pack en el que estés sea cancelado.

Por favor, comprueba nuestras listas de precios para más información sobre el Pack bunq. Puedes encontrar la lista de precios más reciente en nuestro sitio web ([www.bunq.com/es/pricing](http://www.bunq.com/es/pricing)).

## **3. Conociéndote mejor**

Estamos legalmente obligados a conocerte antes de poder abrir una cuenta para ti. Por ello, te pediremos detalles personales durante el proceso de registro.

Por favor, otorga solo información verídica. Puedes encontrar más información sobre el proceso de registro en bunq Together.

Eres elegible para una cuenta bunq si:

- Eres residente del Área Económica Europea.
- Eres mayor de 18 años o tienes la aprobación de su representante legal si eres un menor de edad.

# bunq

- Has realmente completado el proceso de registro y nos has proporcionado toda la información (incluyendo los documentos) que hemos solicitado.
- No te encuentras en ninguna lista de sanciones y no has sido acusado formalmente, arrestado o condenado por un delito grave como un delito financiero, terrorismo, corrupción, violación de impuestos, tráfico ilegal, crimen organizado o cualquier otra actividad similar.
- Si con anterioridad no hemos cerrado ni bloqueado tu cuenta bunq por algún motivo.

En determinadas circunstancias, podemos decidir, a nuestro exclusivo criterio, no abrir una cuenta para cumplir con nuestras obligaciones legales o porque tu perfil de riesgo no se ajusta a nuestro apetito de riesgo.

## Menores

¿Eres menor de 18 años y quieres abrir una cuenta en bunq? ¡Genial!

### - ¿Cómo?

Descarga e instala nuestra app. Sigue el proceso de registro e indica quién es tu padre/madre u otro representante legal.

Como menor, tu representante legal es legalmente responsable de tus acciones. Por ello estamos obligados a pedirles la aprobación de tu registro. Para obtener la aprobación, le enviaremos una solicitud de aprobación a tu representante legal. Él o ella podrá aprobar esta solicitud a través de su propia cuenta bunq.

En algunos casos, podemos solicitar pruebas de que tu representante legal está calificado para representarte.

### - Permiso

Al aprobar tu registro, tu representante legal te otorga un permiso incondicional para usar de forma independiente tu cuenta bunq y cualquier servicio relacionado (tarjeta). Tu representante legal seguirá siendo (legalmente) responsable de tus acciones y siempre puede revocar el permiso. Cuando tu representante legal revoca el permiso, nuestro acuerdo contigo finaliza automáticamente y ya no podrás usar tu cuenta bunq. En este caso, tu representante legal tendrá acceso a los fondos en tu cuenta bunq.

### - Árboles

Creemos que hacer el bien comienza desde una edad temprana. Por eso todos los menores plantan un árbol por cada 100 € que gasten con sus tarjetas. Las reglas pertinentes aplicadas a Easy Green Personal, también aplican aquí.

## 4. Servicio de Cambio de Cuenta

¿Tienes una cuenta en otro banco holandés y quieres cambiarte a bunq? ¡Genial! Con la app bunq puedes usar los servicios de traslado de la banca holandesa



para trasladarte fácilmente a (o desde) bunq. Consulta los Términos y Condiciones del servicio de Cambio de Cuenta bunq para conocer los términos y condiciones aplicables en [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

## 5. SEPA

Una cuenta personal en bunq es una cuenta bancaria SEPA. El saldo de tu cuenta personal bunq está registrado en Euros. Esto significa que, desde tu cuenta, solo podrás pagar a y desde otras cuentas en la región SEPA (Single Euro Payments Area). SEPA incluye todos los Estados Miembro de la Unión Europea más Noruega, Islandia, Liechtenstein, Suiza, San Marino y Mónaco. Los pagos desde otros bancos fuera de SEPA, mediante un banco SEPA intermediario, no serán aceptados. Podríamos rechazar pagos hacia o desde bancos no SEPA.

## 6. Nuestra visión

bunq fue creada como un sueño para cambiar el sector financiero, por eso decidimos no proveer viejas formas de pago y dar prioridad a las nuevas tecnologías. En otras palabras, no podemos procesar cheques, pero sí pagos por móvil, dividir pagos, añadir imágenes a los pagos y más. Tampoco damos soporte a los viejos pagos prioritarios, sino que ofrecemos pagos siempre en tiempo real.

Además, no invertimos en compañías potencialmente nocivas, como productoras de armas o aquellas que destruyen nuestro planeta. Mantenemos, siempre, tu dinero limpio. Consulta nuestro documento de Inversión Socialmente Responsable en [www.bunq.com/terms-investing](http://www.bunq.com/terms-investing).

En adición, no ofrecemos crédito, por lo que generalmente no aceptamos un balance negativo, con excepción de situaciones, incluidas (pero no limitado a) las ya mencionadas en los Capítulos 11, 20 y 51.

## 7. ¡Vamos al límite!

¿Tienes una cuenta? ¡Diviértete! Usa tus cuentas tanto como quieras, dentro de los límites. Estos límites previenen que cualquier situación se vaya de tus manos, y que puedas cumplir con las leyes y regulaciones. Pueden cambiar de vez en cuando. Puedes encontrar los límites en Together (comprueba [bunq.com](http://bunq.com) o en la app de bunq)

## 8. Intereses

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 Plan. 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 Easy Money Personal o Easy Green Personal. Además, es necesario ser usuario activo de bunq Easy Money Personal o Easy Green Personal 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.

## 9. Costes

Por favor, échale un vistazo a nuestras listas de precios para tener una idea completa de los costes que aplicamos. Puedes encontrar las últimas versiones de nuestros precios en [www.bunq.com](http://www.bunq.com). Los precios están sometidos a cambios. Si no estás de acuerdo con los cambios, siempre puedes cancelar tu cuenta. Los costes serán retirados de tu cuenta principal.

En algunos casos, puede que se incurra en costes en consecuencia de tus acciones. Por ejemplo: costes de (cobranza) porque hayas pagado tarde, costes relacionados con una incautación de (parte de) tus fondos, costes relacionados con una disputa de devolución de cargo de MasterCard o costes relacionados con una demanda o disputa en la que estés involucrado. Dado que tú has causado estos costes adicionales, se cargarán a tu cuenta.

## 10. Comisión por Custodia de Depósito

En bunq somos muy cuidadosos con tu dinero. Para mantenerlo simple y limpio, 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 en nuestra web [www.bunq.com/pricing](http://www.bunq.com/pricing).

## 11. ¡Enséñame la pasta!

### Facturación

Una vez al mes, te cobraremos en tu cuenta principal por el dinero (por ejemplo, costes) que nos debes. Lo haremos en una fecha fija.



El primer cobro se hará en función de la fecha en la que abrieras tu cuenta, por lo que si abriste tu cuenta el doce de julio, el primer cobro se realizará el doce de agosto. A partir de ese momento, se te cobrará el día doce de cada mes.

Cuando te unas a un Pack, ten en cuenta que tu día de facturación podría cambiar. Cuando abandones un Pack, tu antiguo ciclo de facturación será efectivo de nuevo.

Cobramos todos los costes fijos en adelantado, y los costes vigentes por atrasado. Estos costes no pueden ser devueltos.

A modo de excepción, algunos costes (por ejemplo, el coste de pedir tu tarjeta) serán inmediatamente retirados de tu cuenta.

Si en tu cuenta bancaria no cuentas con suficientes fondos para cubrir tu deuda con nosotros, podemos deducir el dinero de cualquiera de tus otras cuentas.

### **Saldo negativo**

Ahora, imagina que te vas a unas vacaciones carísimas, y que empiezas a ir corto de dinero. Podemos deducir los gastos de tu cuenta, y como consecuencia quedarte con un saldo negativo. No hay problema: pasa en las mejores familias. Pero, por favor, intenta arreglar la situación lo más pronto posible (en menos de un mes, si es posible).

Si bien generalmente no permitimos saldos negativos, existen ciertas excepciones (como cancelaciones de pagos con tarjeta o devoluciones de cargo). No podemos evitar que esto suceda. Consulta también los capítulos 20 y 51 para ver otros ejemplos.

Tan pronto como tu saldo se vuelva negativo, empezaremos nuestro proceso de colección de deuda. Este proceso puede incurrir en un bloqueo (parcial) de tu(s) cuenta(s), tarjeta(s) y/o acceso a API. En caso de que no arregles el saldo en un mes, podemos decidir cerrar tu cuenta y/o transferir tu deuda a una agencia de colección de deuda.

### **Pagos tempranos**

Normalmente, normalmente solo te cobraremos en la fecha acordada para el pago. Sin embargo, si tenemos razones para creer que no serás capaz de pagarnos (por ejemplo, en caso de bancarrota), podremos cobrar antes. En esta situación, el dinero que nos debes se convertirá en deuda inmediatamente.

## **12. Panel de control**

Con nuestra app, puedes organizar tu cuenta bunq, ejecutar pagos y chatear con nosotros. En otras palabras, es tu panel de control.

Estamos constantemente cambiando la app para adaptarla a nuevas circunstancias. Esto significa que añadiremos nuevas funciones súper guays de vez en cuando, pero también significa que es posible que cancelemos o cambiemos otras funciones.



## 13. Avatares, Apodos, Objetivos Comunes y Tribus

En la app de bunq, puedes usar un avatar y apodo. Eres libre de elegir lo que quieras, pero por favor, piensa en los demás y no uses avatares o apodos con un contenido sexual, discriminatorio, confuso, racista, ofensivo, ilegal o de naturaleza perturbadora.

Por favor, ten también en cuenta los derechos de propiedad intelectual y abstente de utilizar imágenes o nombres si no posees los derechos para hacerlo.

Esto también aplica a los Objetivos Comunes y Tribus e incluye, pero no se limita a, el nombre, avatar, descripción y actualizaciones publicadas y comentarios del Objetivo Común o Tribu.

## 14. ¿Qué llevo a la fiesta?

Usar nuestros servicios es un poco como montarte una fiesta tú mismo. Nosotros te damos la app de bunq, y tú traes el resto. Esto significa que tú eres responsable de proveer un teléfono móvil compatible con conexión a internet. Usa software o hardware de terceros bajo tu cuenta y riesgo.

## 15. Pagos

### General

Con la app de bunq puedes darnos órdenes de pago. Solo ejecutaremos aquellas órdenes de las que nos hayas dado permiso por la app. Para dar una orden, tan solo debes entrar en la app y apretar el botón para aprobarlas. Por razones de seguridad, podemos preguntarte confirmar tu aprobación con una acción extra, cómo escribir un código o mediante identificación biométrica. Puedes encontrar más información sobre dar y aprobar órdenes de pago en Together (bunq.com o consulta en nuestra app)

Mandar un pago es comparable a mandar un e-mail. Tal y como ocurre con estos, las órdenes de pago no pueden ser canceladas una vez mandadas. La única excepción a esto es que programes un pago en una fecha específica. En ese caso puedes cancelar el pago hasta un día antes de la fecha de ejecución.

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.

### De bunq a bunq

Para mandar un e-mail, debes proveer una dirección de e-mail. Para mandar un pago, por favor, danos el IBAN o el alias de la persona a quien vas a pagar.

Ejecutaremos el pago en el mismo momento que apruebes la orden. Si has especificado una fecha concreta para la ejecución de esta orden, tendrá lugar en la fecha especificada.



Puedes mandar pagos a otros usuarios de bunq las 24 horas, 365 días al año. Las transferencias entre cuentas de bunq son siempre instantáneas y recibidas por la persona pagada al acto.

### **Transferencias a cuentas a otros bancos**

Por favor, facilítanos el IBAN de la parte que debe recibir el pago si quieres iniciar una transferencia a una cuenta que no sea de bunq. Por favor, echa un vistazo al capítulo 22 si lo que deseas es hacer un pago sin usar un IBAN.

Puedes mandar pagos a clientes de otros bancos las 24 horas del día, 365 días al año. Sin embargo, estas órdenes de pago deben ser recibidas por nosotros en días laborables, antes de las 15:30 CET para ser ejecutados el mismo día. De otro modo, el pago será ejecutado el próximo día laborable.

Las transferencias ordinarias 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 entrado una fecha específica para la ejecución de un pago, lo ejecutaremos en ese día específico. Si la fecha especificada no es un día laborable, la orden será ejecutada durante el próximo día laborable.

## **16. Pagos por Wise**

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

Si quieres utilizar esta función en tu app bunq, puedes iniciar sesión con tu actual cuenta Wise o crear una nueva cuenta al instante. Al crear tu cuenta, estarás aceptando un acuerdo con Wise, con sus propios términos y condiciones. Podremos terminar nuestro acuerdo contigo en caso de que el uso que le des a Wise vaya contra nuestros Términos y Condiciones.

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

## **17. Wallet Móvil**

Agregaremos automáticamente una tarjeta bunq virtual a tu cuenta bunq si eres un usuario Easy Money Personal, Easy Green Personal, Easy Money Business o Easy Green Business con un dispositivo compatible. Puedes agregar esta tarjeta a tu Wallet a través de la app bunq. Una vez que hayas agregado una tarjeta a tu Wallet, podrás usar tu dispositivo como si fuera una tarjeta sin contacto cada vez que veas el letrero contactless/NFC o el logotipo del proveedor de la Wallet Móvil. Se debitará a la tarjeta vinculada y la transacción aparecerá en tu resumen de pagos como cualquier otra transacción.

Cuando uses tu Wallet Móvil, estarás sujeto a los términos y condiciones del proveedor de la Wallet Móvil (incluida su política de privacidad). Además, puede



haber términos y condiciones de terceros y políticas de privacidad aplicables a ti. Es tu responsabilidad leerlos y cumplirlos.

### **Algunas reglas simples**

Utiliza sólo tu(s) propia(s) tarjeta(s) con tu Wallet Móvil y no realices ninguna actividad que pueda considerarse mal uso, ilegal o que pueda dañar nuestro buen nombre / reputación.

### **A tener en cuenta**

Cuando vinculas una tarjeta a tu Wallet Móvil, la tarjeta obtendrá un número de tarjeta distinto en el fondo. Este número se usará para tus transacciones de Walle Móvil. Es importante tener esto en cuenta al pedirle un reembolso a un comerciante al haber hecho una compra con Wallet Móvil.

Ten en cuenta que algunos terminales sin contacto pueden permitirte realizar pagos por encima de tu límite sin contacto. Dentro de tu Wallet, puedes ver las transacciones más recientes de sus tarjetas de Wallet Móvil. Si no deseas seguir utilizando tu Wallet Móvil, simplemente puedes eliminar tu(s) tarjeta(s) de tu Wallet Móvil.

Asegúrate de eliminar toda tu información en tu Wallet Móvil al cambiar o intercambiar dispositivos.

### **¿Tiene un coste?**

El uso de tu Wallet Móvil es gratuito para nuestros usuarios y está incluido con los planes bunq Easy Money Personal, Easy Green Personal, Easy Money Business y Easy Green Business. Ten en cuenta que algunos terceros podrían cobrarte en relación al uso de la(s) tarjeta(s) en Wallet Móvil.

### **Privacidad**

Cuando agregas una tarjeta a tu Wallet Móvil, podemos intercambiar información con el proveedor de Wallet Móvil para verificar tu identidad, elegibilidad y evitar la posibilidad de fraude. Para utilizar los servicios de Wallet Móvil y realizar con éxito los pagos de Wallet Móvil a través de bunq, es posible que se nos solicite compartir tus datos y tus transacciones con el proveedor de Wallet Móvil. Según las reglas del proveedor de Wallet Móvil, debemos compartir información anónima relacionada con tus transacciones con Wallet Móvil para permitirles mejorar su servicio de pago. En ocasiones, podríamos ponernos en contacto contigo sobre los proveedores de Wallet Móvil a través de diferentes canales de comunicación. Esto puede incluir el envío de mensajes de marketing. Es posible eliminar tu cuenta y finalizar el uso de los servicios del proveedor de Wallet Móvil. Las instrucciones más recientes sobre cómo darte de baja pueden ser encontradas en el sitio web de soporte del proveedor del Wallet Móvil

### **Cambios y terminación**

Nosotros (y el proveedor de Wallet Móvil) podemos bloquear, restringir, suspender o cancelar el uso de tu(s) tarjeta(s) a través de tu Wallet Móvil si incumples los acuerdos pactados con nosotros o cualquier otro acuerdo



relevante (como los términos y condiciones del Wallet Móvil). No operamos la plataforma Wallet Móvil y no tenemos control sobre sus operaciones. El proveedor de Wallet Móvil es totalmente responsable de la plataforma y puede cambiar, restringir, suspender o finalizar la plataforma en cualquier momento. Esto significa que no asumimos ninguna responsabilidad u obligación con respecto a tu Wallet Móvil y el uso que le das a la plataforma. Nos reservamos el derecho de revisar estos términos y condiciones en cualquier momento de acuerdo con los términos de tu cuenta. Además, nos reservamos el derecho de implementar límites en el uso de tu Wallet Móvil y dejar de ofrecer o respaldar tu tarjeta (virtual), o dejar de participar en su Wallet Móvil en cualquier momento.

## **18. Pagos NFC móvil**

La app de bunq tiene una función para pagos NFC móvil. Cuando activas esta función, serás capaz de realizar pagos sosteniendo tu teléfono junto a una terminal de pagos NFC.

Para activar la función de pagos NFC, por favor, ve al menú de tarjetas en la app de bunq. Puedes activar o desactivar esta función en cualquier momento.

### **Requerimientos**

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

Además, tu teléfono necesita tener, al menos, una forma de protección activada. Como tal, entendemos un código PIN, un patrón, huella digital o cualquier otra forma segura de proteger tu teléfono de un uso desautorizado.

### **Haciendo pagos**

Una vez actives los pagos por NFC móvil, podrás pagar en cualquier terminal que acepte pagos NFC Maestro. Podrás identificar tales terminales por el logo de Maestro y el símbolo NFC.

Para hacer un pago, tan solo debes acercar tu móvil a un lector NFC cuando el terminal pida tu tarjeta.

Por razones de seguridad, no es posible hacer pagos NFC sin estar conectados a la app de bunq.

Por favor, ten en cuenta que no podrás hacer pagos NFC si tu teléfono está apagado. En algunos casos, deberás tener una conexión a internet activa para hacer el pago.

### **Normas de tarjetas**

Cuando actives la función de pagos NFC móvil, tu teléfono funcionará como una "tarjeta virtual" . Por ello, nuestra reglas de tarjetas bunq son aplicables también a los pagos NFC móviles. Puedes encontrar las normas de nuestras tarjetas bunq más adelante en este documento.

## 19. Pisando el freno

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

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

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

## 20. 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.

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.

Si alguien inicia un pago en tu página bunq.me, el banco del remitente del pago es responsable de transferirnos el pago. Posteriormente, somos responsables de acreditar tu cuenta bunq o de iniciar el pago entre nuestra cuenta interna y tu cuenta en otro banco. En el caso excepcional, hemos acreditado / transferido un



monto a tu cuenta, pero no recibimos el pago correspondiente del banco del remitente del pago, tenemos derecho a revertir el crédito / transferencia. Esto puede resultar en un saldo negativo en tu cuenta. Al procesar el pago para ti, no formamos parte de las obligaciones (entrega / pago) entre tu y el remitente del pago.

Para evitar el fraude o el mal uso de bunq.me, hemos implementado varios límites de uso. Se rechazarán los pagos que superen estos límites. Podemos cambiar estos límites de vez en cuando sin previo aviso.

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.

En general, puedes usar bunq.me todo el tiempo que desees. En algunos casos, es posible que queramos o debamos cancelar o bloquear tu página de pago (inmediatamente). Lo haremos en los casos mencionados en el Capítulo 50. También lo haremos si hace referencia a contenido o marcas de las cuales sospechamos que no posee los derechos de uso, o puede inducir a error a otros a creer que están pagando a un tercero diferente y / o autoridad.

## 21. Hacer pagos con 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 bunq.to abre la aplicación e inicia un pago como harías normalmente. En lugar de introducir el IBAN, hazlo con un número de teléfono o una dirección de correo electrónico. 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.

## 22. Domiciliaciones / cargos en cuenta

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.

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 apruebas la transacción se descuenta de tu balance. Si la rechazas o no respondes en los siguientes 5 días cancelaremos el débito directo y no se te descontará dinero. Sin sorpresas desagradables, sin descontados sin permiso: tú tienes el control.

Al aceptar estas condiciones nos autorizas a cancelar débitos directos en tu nombre en caso de no aceptar la solicitud de pago en cinco días.

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. De igual manera puedes, al aceptar una domiciliación, optar por aceptar todas las domiciliaciones futuras de esa persona u organización.

## 23. Tu turno

¿Quieres cancelar una domiciliación SEPA? Simplemente notifícalo al beneficiario por escrito. Cancelar es posible con una diferencia de un día laboral antes del cobro de la domiciliación.

¿Cancelaste a tiempo la domiciliación bancaria y aún así recibes la solicitud de pago? ¿Recibes una solicitud de débito directo sin haber dado permiso para ello? Por favor, ponte en contacto con nosotros cuando antes.

Si apruebas la solicitud de pago admites que la información en ella es correcta. En el caso de que pre apruebes (whitelist) débitos directos, todos los débitos directos que cumplan con los requisitos que estableciste, se considerarán correctos.

¿Quieres impugnar una transacción de débito directo? Por favor, infórmanos en los primeros 56 días desde que recibiste la solicitud de pago. Nosotros transferiremos la devolución de la transacción. Más información en nuestra comunidad bunq Together en [www.bunq.com](http://www.bunq.com) o en la app de bunq.

## 24. Compartir cuenta con Connect

Con la función de Connect puedes permitir a otros usuarios bunq personal el acceso fácil a una o más cuentas. ¡Sin excursiones al banco, sin papeleos!

Cuando le das acceso a alguien, esa persona podrá realizar todas las acciones (a las cuales) tú le autorices. Siempre puedes revocar su permiso. El acceso termina automáticamente si estableces un tiempo de duración de la conexión, pasado este tiempo la conexión espira. Dar acceso a tu cuenta no afecta a la titularidad de la cuenta, se mantiene totalmente tuya.

Dar acceso a otros a tu cuenta es como traer a alguien a una fiesta. En la fiesta eres responsable de lo que la otra persona hace: asegúrate de que la persona con la que conectas tu cuenta cumple con estos términos y condiciones; si alguien te da acceso, eres el invitado, así que por favor, cumple con estos términos y condiciones.

No uses connect si:

- el dueño de la cuenta ya no está autorizado para usar la cuenta (por ejemplo: es declarado en bancarrota); o
- usted queda legalmente incapacitado; o
- si el dueño de la cuenta fallece.

Por favor, envíanos un mensaje de alerta a través de la función de chat en la app bunq ("chat de soporte") o support@bunq.com si se ha producido alguno de los anteriores. Continuaremos ejecutando todas las órdenes que recibamos a través de Connect, hasta que hayamos recibido y procesado dicha notificación.

### **Compartir cuenta con Parent/Child Connect**

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.

## 25. Cuentas conjuntas

Una cuenta conjunta es una cuenta de copropiedad. Esto significa que todos los titulares de cuentas tienen los mismos derechos con respecto a la cuenta.

### **Configurar una cuenta**

Las cuentas conjuntas se pueden crear fácilmente a través de la app bunq, ¡simplemente abre una cuenta e invita a otros usuarios a unirse! Una cuenta conjunta se activa en el momento en que todos los invitados aceptan su invitación.



# bunq

Ten en cuenta que sólo puedes agregar otros usuarios en el momento en que abras la cuenta. Desafortunadamente, no es posible agregar o cambiar usuarios en una etapa posterior.

Si alguien más te invita a unirse a una cuenta conjunta, solo tienes que aceptar su invitación para convertirte en copropietario de la cuenta. ¡Así de fácil!

## **Pros y contras**

Cada copropietario puede usar la cuenta conjunta de manera total e independiente. Sin embargo, para ciertas acciones podríamos requerir permiso de más de un copropietario.

A quién le pertenecen los fondos o parte de este en una cuenta conjunta, es algo que tú y los copropietarios deben decidir y dar seguimiento. No jugamos ningún papel en este aspecto.

Los copropietarios son responsables de compartir toda la información relevante sobre la cuenta conjunta entre sí. Esto significa que siempre tenemos que informar a uno de los copropietarios sobre la cuenta conjunta.

## **Salir y cerrar**

Cada copropietario puede decidir salirse de una cuenta conjunta en cualquier momento. Salir no requiere permiso de los otros copropietarios. Sin embargo, si uno o más copropietarios deciden abandonar una cuenta, ¡la cuenta debe cerrarse!

Asegúrate de informar oportunamente a todos los copropietarios de una cuenta conjunta si tienes la intención de abandonar la cuenta. Dígase antes de cerrar la cuenta.

## **Responsabilidad**

Una cuenta conjunta es una responsabilidad conjunta. Esto significa que cada copropietario es totalmente responsable de todo lo que sucede con la cuenta conjunta. Además, todos los copropietarios son solidariamente responsables con respecto a la cuenta conjunta, ¡así que ten cuidado con quién compartes una cuenta conjunta!

Podemos cobrar por completo a cada copropietario los costes / deudas asociados con la cuenta conjunta y podemos liquidar la deuda de cualquiera de los copropietarios con el saldo de la cuenta conjunta.

## **26. bunq +1: compartir una cuenta bancaria fácilmente**

¿Deseas compartir una cuenta bancaria con alguien que no sea usuario bunq? Simplemente invítales como tu +1.

Con solo un clic, puedes crear una cuenta conjunta con tu pareja, una cuenta bancaria para tu hijo o una cuenta de gastos de empleados.

Tanto tú como tu +1 obtienen acceso completo a la cuenta. Puedes invitar a alguien como tu +1 si eres usuario de bunq Easy Money Personal, Easy Money



Business, Easy Green Personal o Easy Green Business. Consulta nuestro Documento de Precios en [www.bunq.com/es/pricing](http://www.bunq.com/es/pricing) para conocer las tarifas aplicables y las funciones disponibles.

### **Salida, cierre y responsabilidad**

Tu +1 puede decidir salirse de la cuenta en cualquier momento. Si decides cerrar tu cuenta, tu +1 se actualizará a un Plan bunq Easy Money Personal.

Asegúrate de informar oportunamente a tu +1 si tienes la intención de cerrar la cuenta. Dígase antes de cerrar la cuenta. ¡Tu cuenta es tu responsabilidad, así que ten cuidado a quién invitas a tu cuenta como tu +1!

## **27. Círculo de Confianza**

Círculo de Confianza te permite aprobar automáticamente las solicitudes de pago de tus amigos y familiares. Simplemente agrega a alguien a tu Círculo de Confianza y cualquier solicitud de pago de esa persona se aprobará automáticamente.

De forma predeterminada, se puede aprobar automáticamente un máximo de 100 € al mes por miembro de tu Círculo de Confianza. Sin embargo, puedes aumentar o disminuir esta cantidad como mejor te parezca. Una vez que se haya alcanzado el límite, las solicitudes de pago de estas personas se tratarán como solicitudes de pago regulares y deberán aprobarse manualmente.

¡Ten en cuenta a quién agregas a tu Círculo de Confianza y asegúrate de verificar periódicamente quién está en tu Círculo de Confianza! Tu Círculo de Confianza es tu propia responsabilidad y bunq no acepta responsabilidad alguna.

## **28. Lugares**

¡Explora todos los sitios originales que a ti y a tus amigos les encanta! Con Lugares bunq podrás compartir tus lugares favoritos para visitar con todos tus amigos y familiares y, de igual manera, podrás ver los lugares favoritos de ellos.

Con Lugares bunq, podrás ver dónde han pagado las personas de tu Círculo Cercano y viceversa. Los lugares solo incluirán transacciones con tarjeta y se excluyen ciertas categorías de pagos. Además, tus datos solo se compartirán después de que hayas habilitado la función. No obstante, tú tienes el control total de con quién compartes tus datos, ya que puedes agregar y eliminar usuarios de tu Círculo Cercano como desees.

La decisión de utilizar Lugares es de tu entera responsabilidad. bunq no se hace responsable del uso indebido de los datos que compartes a través de Lugares.

## **29. Tarjetas de fidelidad**

¿Estás cansado de tener que buscar tu tarjeta de fidelidad al pagar en tu tienda favorita? Con la función de Tarjetas de Fidelización, podrás almacenar todas tus tarjetas en un solo lugar, lo que te permitirá acceder fácilmente a ellas. Para garantizar un acceso aún más fácil, utiliza el widget de Tarjetas de Fidelidad y accede a tus tarjetas de fidelidad favoritas con solo un dedo.

# bunq

Además, nunca más tendrás que preocuparte por olvidarte de escanear tus tarjetas de fidelización. Nuestra app te notificará cuando pagues en algún lugar, pero aún no ha agregado la tarjeta de fidelización de esa tienda en particular a tus tarjetas. Siempre puedes activar o desactivar estas notificaciones en la configuración de tu cuenta.

## 30. Actividades

¿Salir por la noche con algunos amigos o ir de camping con la familia? Con Actividades, no tienes que preocuparte por "quién pagó qué" o por liquidar los costes. Simplemente inicia una actividad y añade a tus amigos en la actividad. Todos los pagos con tarjeta hechos por ti y tus amigos se añadirán a la Actividad. Al finalizar la Actividad, puedes liquidar o cerrarla sin terminar y continuar la Actividad en un momento posterior.

Bueno saber: sólo puedes participar en una actividad a la vez. Abstente de hacer un mal uso de esta función, por ejemplo, invitando a la Actividad a usuarios que no conoces. bunq no es responsable de ningún daño o transacción incorrecta como resultado del uso de la función.

## 31. ¡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 enviar 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:

- abstenerse de invitar a extraños;
- abstenerse de enviar spam a otros con invitaciones (incluso el uso de sistemas automatizados o bots);;
- abstenerse de usar 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 que estés 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.

## 32. Árboles, Tribus y Compis

### Tribus

¿Quieres plantar más árboles con tu Plan bunq? Simplemente invita a tus amigos y plantaremos 10 árboles por cada amigo que acepte la invitación, tanto para ti como para tu amigo.

Como usuario de bunq, también puede iniciar una tribu con amigos y plantar árboles juntos. Sus apodos y avatares serán visibles para todos en la tribu y tú nos das la autorización para que sean visibles.

### Compis de Plantar Árboles

Junto a la función Tribus, hay otra manera fácil de plantar más árboles y ayudar al mundo a convertirse en un lugar mejor. ¡Cada usuario de Easy Green puede invitar a uno de sus amigos para que se convierta en su Compi de Plantar Árboles! Convertirse en el Compi de Plantar Árboles le permite a esa persona plantar un árbol por cada 100 € que gaste, ¡igual que cualquier usuario de Easy Green! ¡La mejor parte es que esta función es completamente gratuita! Para obtener más información sobre la plantación de árboles, consulta las secciones de estos términos y condiciones que cubren bunq Easy Green o visita [www.bunq.com](http://www.bunq.com).

## 33. Objetivos Comunes

¿Deseas apoyar una causa solidaria o una organización benéfica de tu interés? ¡Excelente! Para ayudarte, hemos desarrollado la función Objetivo Común.

La función Objetivo Común te permite crear una página para tu objetivo. Puedes compartir esta página con otros y pedirles que donen para cumplir el objetivo.

Eres responsable de los Objetivos Comunes que hayas creado. No respaldamos ni nos hacemos responsables de estos Objetivos Comunes, o de lo que sucede con las donaciones recolectadas mediante la función de Objetivo Común

Solo crea una página de objetivo común para una causa legítima y no ofensiva. Asegúrate de que la información del objetivo proporcionada esté completa, correcta o no sea engañosa de ninguna manera. Podemos decidir (a nuestro exclusivo criterio) terminar un objetivo en cualquier momento.

El receptor de estas donaciones de Objetivos Comunes es responsable de cualquier impuesto que pueda ser aplicable. Consulta los términos y condiciones de Objetivos Comunes en [goals.bunq.com](http://goals.bunq.com) para obtener más información. Ten en cuenta que al realizar una donación a un Objetivo Común, el propietario del Objetivo Común verá tu nombre y la cantidad que has donado.

## 34. Ahorro de dinero, tiempo y CO2 y widget Easy Green

### Ahorro de dinero, tiempo y CO2

En la app bunq, te mostraremos cuánto tiempo y dinero has ahorrado, y cuánto CO2 has compensado utilizando tu cuenta bunq. Ten en cuenta que los números proporcionados son sólo estimaciones. No proporcionamos ninguna garantía de que sean correctas.

### Widget Easy Green

Comparte fácilmente tu aventura para convertirte en carbono neutral con los visitantes de tu sitio web mediante la implementación del widget Easy Green. Instalado en segundos, este widget mostrará la cantidad de árboles que has plantado hasta ahora. No ofrecemos ninguna garantía sobre la exactitud de la información que se muestra en el widget.

## 35. Información

Para que podamos cumplir con las normas y regulaciones y para ofrecer el mejor servicio posible, necesitamos información por tu parte. Por favor, complete la información que requerimos y facilítanos siempre información completa y precisa. ¿Algo en tu situación personal cambia? Por ejemplo, ¿te has mudado? Es tu responsabilidad infórmarnos cuanto antes.

No nos hacemos responsables de las consecuencias si nos has provisto de información incorrecta, o si no nos has tenido al día .

## 36. Nuestros oídos y boca

¿Quieres preguntarnos algo o darnos un cumplido? Por favor, usa Together (consulta [www.together.bunq.com](http://www.together.bunq.com) o consulta la app bunq). Utiliza principalmente la función de chat en la app bunq ("chat de soporte") para asuntos personales o si deseas presentar una queja. Si no puedes utilizar el chat de soporte, por cualquier motivo, también puedes comunicarte con nosotros por correo electrónico ([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.

Principalmente nos comunicaremos contigo a través de vía electrónica como el chat de la bunq app o email. Como ocasionalmente enviaremos mensajes importantes a través de la función de chat, esperamos que revises la función de chat con frecuencia para asegurarte de que no se pierda ninguno de nuestros mensajes. No enviamos "correo ordinario" para comunicarnos contigo. Tampoco nos comunicamos por WhatsApp o por teléfono.

En forma de 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, infórmarnos por el chat. Si esperabas recibir un mensaje nuestro y no lo recibiste, por favor comunícanoslo por chat.

## 37. ¡Revísalo!

Revisa tu app bunq regularmente para recibir mensajes importantes de nuestra parte con respecto a cualquier información que podamos necesitar de ti, tu cuenta y seguridad. Por favor, revisa regularmente (al menos cada dos semanas) las transacciones hechas en tu cuenta. Si ves algo raro o fuera de lugar, avísanos por chat.

## 38. Imagina que...

Puedes enviar contenido a otros a través de la App, 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, infórmanos.

## 39. 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:

- 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;
- asegúrate de que tus tarjetas no sean utilizadas por nadie más que tú;
- asegúrate de que todos tus dispositivos están debidamente protegidos (configura al menos un método para proteger el acceso como por ejemplo una contraseña);
- usa las últimas versiones de nuestras apps y mantén limpios (sin programas ilegales) y actualizados los sistemas operativos de tus dispositivos;
- cuando uses la app bunq en un lugar público, mira por encima del hombro y asegurate de que ninguna persona no autorizada esté mirando;
- revisa tu cuenta al menos una vez cada dos semanas;
- infórmanos 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. Si recibes alguna comunicación de un número de teléfono sospechoso o una dirección de correo electrónico que dice ser de nosotros, no hagas clic en ningún enlace ni proporciones información personal o tus credenciales bunq a través de dichos enlaces e infórmanos inmediatamente.

Ten en cuenta el phishing. El phishing involucra a otras personas que intentan obtener tus credenciales de seguridad. Las estafas de phishing comunes involucran sitios web en línea como Marktplaats o involucran a personas que pretenden ser de bunq o de una institución gubernamental (como las autoridades fiscales). Nunca hagas clic en enlaces que no reconozcas y nunca ingreses tu información en sitios web con los que no estés familiarizado. Si no estás seguro de si alguien está tratando de suplantarle o no, ponte en contacto con nosotros lo antes posible y te ayudaremos.

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. Puedes autorizar a otra persona a usar tu cuenta en tu nombre. Sin embargo, no permitas que otra persona use tu cuenta en su nombre o en nombre de otra persona. Recuerda que sigues siendo responsable del uso (ilegal) de tu cuenta si lo haces.

Como parte de nuestra debida diligencia, estamos obligados a investigar comportamientos (transacciones) inusuales. Estás obligado a cooperar en estas investigaciones y esperamos que nos proporciones toda la información relevante que necesitemos. La negativa a cooperar podría, en última instancia, provocar el cierre de tu cuenta.

## **40. Si no echas el candado...**

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

## **41. Obligación de diligencia**

### **General**

Por su propio bien y el de los demás, esperamos que 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 cualquier otras acciones que podrían dañar a bunq (nuestras actividades / Planes / reputación),



nuestros usuarios u otras personas de cualquier manera. Tu deber implica, pero no se limita a, lo siguiente:

- Proporcionar información personal completa y precisa y asegurarse de que esta información se mantenga actualizada;
- Revise su cuenta con regularidad y notifíquenos de inmediato si encuentra algo inusual o experimenta cualquier otro problema;
- Siga las pautas de seguridad y use el sentido común al usar su cuenta bunq, la aplicación bunq, la comunidad Together o cualquier otro servicio o producto de bunq

### **bunq App**

Además, nuestra App está pensada para el uso normal de servicios bancarios y pagos, así que esperamos que la uses solo con este propósito.

Como banco, estamos legalmente obligados a controlar el uso de tu cuenta. Si el uso de tu cuenta no está en línea con el propósito previsto y decidimos que está fuera de nuestro apetito de riesgo, podemos decidir cerrar (inmediatamente) tu cuenta sin ninguna responsabilidad u obligación por nosotros.

### **bunq Web app**

Nuestra aplicación web también está diseñada para uso normal solamente. Úsala con cuidado y es tu responsabilidad utilizar la aplicación web de forma segura. Asegúrate de que cuando utilizas la aplicación web en un área pública, los demás no puedan revisar tu pantalla cuando inicies sesión, por ejemplo. Además, verifica la URL antes de iniciar sesión con tus credenciales para asegurarte de que sea nuestro sitio web seguro. Te recomendamos que no utilices ningún dispositivo público para iniciar sesión en la aplicación web bunq. Si lo haces, asegúrate de cerrar sesión en tu cuenta bunq y cierra todas las ventanas y pestañas relacionadas del navegador que estaban activas mientras estabas usando la aplicación bunq Web.

### **bunq Apple Watch app**

La bunq Apple Watch app está diseñada sólo para uso normal. Úsala con cuidado y es tu responsabilidad usar la aplicación Apple Watch de manera segura. Asegúrate de que cuando uses la aplicación Apple Watch en un área pública, otras personas no puedan ver tu pantalla al iniciar sesión, por ejemplo.

## **42. 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 al seleccionar un tercero.

## **43. Apps de terceros**

En [apps.bunq.com](https://apps.bunq.com) y en la app bunq puedes encontrar referencias a varias apps de terceros que también forman parte del ecosistema bunq. Estas aplicaciones





funcionan junto con nuestros servicios, pero no las creamos, mantenemos ni verificamos. La descarga, instalación y uso de estas aplicaciones externas es completamente bajo tu propio riesgo. No ofrecemos ninguna garantía ni aceptamos ninguna responsabilidad por estas aplicaciones.

#### **44. Cuando se termina el dinero**

A veces unos malos días se convierten en unos malos años. Puede que vayas a bancarota, terminar custodia o liquidación judicial, o tengas otro régimen de deuda e insolvencia aplicable a tu persona. 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, custodio, fideicomisario o administrador.

Solo podemos actuar si estamos informados de un cambio en tus competencias (por ejemplo, una bancarota). Por este motivo, nuestra relación 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.

Ten en cuenta que si continúas usando tu cuenta después de que cualquiera de las situaciones mencionadas anteriormente se haya vuelto aplicable a tu persona y / o tu cuenta, te haremos personalmente responsable por cualquier daño que pueda surgir del uso que le des.

#### **45. Fallecimiento**

Por favor, infórmanos lo antes posible si uno de nuestros usuarios ha fallecido. Dejaremos de tramitar las órdenes de pagos desde la cuenta del fallecido en cuenta seamos informados, a menos que, no podamos prevenir la ejecución de una orden.

Para salvaguardar la privacidad de nuestros usuarios no facilitamos información sobre acciones legales ni transacciones que hayan ocurrido antes del fallecimiento de nuestro usuario.

Puedes encontrar información detallada de lo que pasa a bunq y lo que debes hacer cuando alguien fallece en nuestra comunidad bunq Together en [www.bunq.com/passing-away](http://www.bunq.com/passing-away) o comprueba nuestra app.

#### **46. Privacidad**

Necesitamos tu información personal para brindarte nuestros servicios. Si deseas saber qué datos recopilamos y qué hacemos con ellos, lee nuestra Declaración de Privacidad y Cookies. Puedes encontrar nuestra Declaración de Privacidad y Cookies en la app bunq y en [www.bunq.com/privacy](http://www.bunq.com/privacy).

## 47. Sistemas de Garantía de Depósitos

Las cuentas de bunq personal forman parte del Sistema de Garantía de Depósitos de los Países Bajos. Esto significa que los fondos en tu(s) cuenta(s) están asegurados (hasta 100,000 EUR) en caso de quiebra. Consulta [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl) para obtener más información sobre el Sistema de Garantía de Depósitos o nuestra hoja de información en [www.bunq.com/es/policies/safety](http://www.bunq.com/es/policies/safety).

Por favor, ten en cuenta que las cuentas bunq e-money no están cubiertas por lo anteriormente mencionado.

## 48. Conflicto de intereses

Pueden surgir conflictos de intereses entre cualquier usuario de bunq y bunq o entre dos usuarios de bunq. En el desafortunado caso de que así fuera, actuaremos según nuestra política de conflictos de interés. Puedes encontrar un resumen de ella en [www.bunq.com/es/policies/transparency](http://www.bunq.com/es/policies/transparency).

## 49. 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 nosotros a través del chat de soporte. Ten en cuenta que este proceso es irreversible.

## 50. El final...

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

Por favor, visita bunq Together para más información sobre cómo cerrar tu cuenta y salir de este acuerdo. Puedes encontrarla en [www.bunq.com](http://www.bunq.com). Ten en cuenta que si decides reabrir tu cuenta cerrada permanente cobraremos una comisión. Consulta nuestros precios en [www.bunq.com/es/pricing](http://www.bunq.com/es/pricing).

En algunos casos, podemos querer terminar el acuerdo por nuestro lado. Por ejemplo, en caso de que dejemos de ofrecer bunq o tu tipo de cuentas en el futuro. Podemos finalizar con dos meses de aviso anticipado.

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 2 meses.

- a. si no cumples lo que estos términos y condiciones y con el resto de documentos relacionados;

- 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 procedimientos de insolvencia;
- 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 falleces;
- f. si nos proporcionaste información falsa, nos mantuviste informados o no has cooperado en nuestras investigaciones en las que estás involucrado;
- g. si sabemos o creemos que usas (o usaste) nuestros servicios para actividades ilegales, evasión de impuestos, actividades contrarias al orden público y/o moral o cualquier otro mal uso;
- h. tenemos motivos para creer que has permitido que otra persona acceda y utilice tu cuenta;
- i. si no cumples otro de nuestros compromisos;
- j. si nuestra investigación indica que tu perfil de riesgo ha cambiado;
- k. si ya no eres residente de un estado miembro del Área Económica Europea; o
- l. Si sospechamos que estás usando tu cuenta con fines comerciales.

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.

Es posible que retengamos tus fondos después del cierre de la cuenta para cubrir cualquier deuda que tengas con nosotros, pagos que hayas aprobado antes de que la cuenta fuera cerrada o reclamos legítimos y derechos de terceros.

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

## 48. Rollo legal

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

# bunq

Tu cuenta es tuya y solo tuya. Esto significa que solo tú puedes usarla, a menos que se indique específicamente lo contrario. 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. Si actúas de manera fraudulenta, eres responsable de todas las pérdidas en tu cuenta. Si actúas sin un cuidado razonable y esto causa pérdidas, puedes ser responsable de ellas.

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 la razón para el bloqueo o limitación, levantaremos el veto.

Si hemos bloqueado o cancelado tu cuenta debido a (sospecha de) fraude, podemos decidir mantener los fondos en la cuenta en espera de la investigación. Una vez que la investigación haya concluido y se haya determinado que no has actuado de manera fraudulenta, liberaremos los fondos.

## **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 cometas.

¿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), infórmanos 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 ejemplo: 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 el saldo de tu cuenta en el caso de que este se vuelva negativo como consecuencia de una transacción revertida. Tan pronto como tu balance se vuelva negativo, comenzaremos nuestro procedimiento de cobro de deudas. Este proceso puede conducir a un bloqueo (parcial) de tu(s) cuenta(s), tarjeta(s) y/o acceso a API. Si no recargas el saldo en el plazo de un mes, podremos decidir cerrar tu cuenta y/o transferir tu deuda a una agencia de cobros.

## **Responsabilidad**

No somos responsables de los daños o pérdidas causados por:

- interrupciones de servicio;
- cumplimiento de obligaciones legales o normas imperativas;
- bloquear tu cuenta (por ejemplo: en caso que creamos o sospechamos del incumplimiento de estos términos y condiciones);
- circunstancias anómalas o imprevistas (por ejemplo: desastres naturales).

Somos responsables en caso de que los daños sean causados por nuestra negligencia. Solo aceptaremos responsabilidad de pérdidas o daños directos y no cubriremos pérdidas o daños indirectos (como son pérdidas de beneficios). En este acuerdo no hay nada que limite nuestra responsabilidad por daños a la vida, al cuerpo y a 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 por 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**

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.

## **49. 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.

## **50. Reclamaciones**

¿Tienes quejas o comentarios? Por favor contáctanos a través del chat de soporte, nuestros empleados de atención al clientes estarán contentos de ayudarte. Puedes encontrar información sobre nuestro procedimiento a seguir para 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 y has completado nuestro procedimiento interno de 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).

En caso de queja, puedes dirigirte a alguna autoridad u organización en tu país de residencia. Podemos darte más información acerca de tus opciones.

## **51. 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 finalizarlo con efecto inmediato). Al continuar usando nuestros servicios aceptas nuestros términos y condiciones.

## 52. Idioma

Siempre nos comunicaremos contigo en inglés o en el idioma de tu país de residencia, a no ser que se acuerde otra cosa. 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.

## 53. Qué más...

Estos términos y condiciones son aplicables a tu cuenta de bunq personal 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, aceptas nuestros Términos y Condiciones de la API, también puedes encontrarlos en nuestro sitio web.

Además, también ofrecemos una nueva herramienta de División de Recibos, tanto accesible para usuarios de bunq como para quienes no lo son. Ten en cuenta que por separado se aplican Términos y condiciones de División de Recibos al uso de esta herramienta. Estos se pueden encontrar en [www.bunq.com/terms](http://www.bunq.com/terms).

Esta 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 o puedes encontrarlo en nuestro sitio web [www.bunq.com/es/terms](http://www.bunq.com/es/terms).

Un juez puede dictaminar que parte de estos términos y condiciones, así como parte del acuerdo, es nulo, inválido o inoperante. 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

## **54. Ley Aplicable**

Este acuerdo se debe regir e interpretar en conformidad con la legislación holandesa..

Las leyes de protección del cliente de tu país de residencia permanecen válidas y aplicables. En caso de conflicto entre las leyes de protección del cliente de los Países Bajos y tu país de residencia, la ley con mayor protección hacia el cliente prevalecerá.

Cualquier controversia o caso de litigio será resuelto exclusivamente ante el tribunal competente en Ámsterdam (Países Bajos), o un juzgado de tu lugar de residencia



## Normas de tarjeta

### 1. Introducción

Por la app bunq puedes encargar fácilmente una o varias increíbles 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 personales de bunq.

Estas reglas son aplicables para los pagos NFC móviles así como para las funciones NFC de tu tarjeta bunq.

### 2. Maestro card, Debit Mastercard, bunq Travel Card & bunq Metal Card

Ofrecemos diferentes tipos de tarjetas bunq: tarjetas Maestro, Debit Mastercards, la bunq Travel Card y bunq Metal Card. Las tarjetas Maestro podrán 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 y bunq Metal Card son tarjetas de crédito Mastercard, pero están especialmente diseñadas para funcionar como una tarjeta de débito. Todos los pagos que realices con tu bunq Travel Card y bunq Metal 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 y bunq Metal Card. Por favor, consulta el Capítulo 12 de los Términos y Condiciones para conocer las reglas sobre saldo negativo en tu cuenta.

La bunq Metal Card puede ser solicitada mediante el pago por adelantado de veinticuatro (24) meses de bunq Easy Money Personal, doce (12) meses de bunq Easy Green Personal, doce (12) meses de bunq Pack (propietario del bunq Pack) o €129 (miembro de bunq Pack). Este prepago no es reembolsable.

Todos los pagos se toman directamente de tu cuenta y te mostraremos tu nuevo saldo disponible en la app bunq. La bunq Travel Card y bunq Metal Card están adecuadas 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..

### 3. 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

# bunq

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 se paga y el resto se devuelve a tu cuenta.

Las bunq Debit Mastercards, bunq Travel Cards y bunq Metal 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.

Por favor, comprueba en Together o bunq.com para más información al respecto.

## 4. Dinero en efectivo

Con tu tarjeta bunq puedes sacar dinero en efectivo en cajeros con el logo de Maestro o 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 de bunq.

## 5. Usar tu tarjeta en el extranjero

¿Quieres usar bunq de vacaciones? ¡No hay problema! En la app bunq puedes cambiar la configuración de países de tu tarjeta.

Cuando realices transacciones o retires efectivo en divisas distintas 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/es/pricing](http://www.bunq.com/es/pricing).

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.

## 6. Límites

La tarjeta de bunq es de débito, lo que significa que sólo puedes usar el saldo del que dispones. No ofrecemos descubiertos, ni crédito, ni pagos desde terminales offline

Por motivos de seguridad aplicamos límites de determinadas transacciones. Puedes encontrar los límites por defecto en la app bunq, y ajustarlos a tu medida.

## 7. Devolución de transacciones

Al devolver un producto, en algunos negocios puedes pedir la devolución del dinero. Por ejemplo, cuando los zapatos que compraste no parecen tan bonitos cuando te los pones en casa.

Cuando se ejecuta una devolución, el precio de compra se transfiere a tu cuenta bunq personal. No necesitas facilitar tu código PIN para ejecutar esta transacción. Te recomendamos pedir un recibo firmado como confirmación de la devolución.

## 8. Servicio de Emergencia

Junto a Mastercard, ofrecemos servicios de emergencia para propietarios de bunq Mastercards.

No todos los servicios de emergencia son gratis. Por favor, comprueba los costes antes de usar un servicio

Por favor, llama al servicio Mastercard de Asistencia en caso de querer usar el servicio de emergencia. Puedes encontrar el número de teléfono en Together (bunq.com)

## 9. Costes

Échale un vistazo a nuestra web ([www.bunq.com/es/pricing](http://www.bunq.com/es/pricing)) para ver una 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 incurrimos en gastos, estos corren de tu propia cuenta. Para más información, por favor echa un vistazo a [www.bunq.com/terms-chargeback](http://www.bunq.com/terms-chargeback).

## 10. Hechos para el cliente

Cuando pides una 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.

## 11. 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.

Podremos bloquear las funcionalidades de tus pagos con bunq. En ese caso, te informaremos en cuanto sea posible.

## 12. 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.

## 13. Seguridad de tu 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. 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.

## 14. Responsabilidad

Tu tarjeta es tu responsabilidad. Esto significa que eres responsable de todas las acciones hechas con ella. Si tu tarjeta se ha perdido, fue robada y/o usada sin tu permiso, podremos hacerte responsable de los daños de hasta 150€. Esto es a menos que:

- 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; o

# bunq

- los daños son el resultado de intención propia o negligencia grave.

En los casos arriba mencionados, tú eres completamente responsable por los daños.

Nosotros somos responsables del total de las pérdidas en caso de que incurramos en daños causados por intencionalidad o negligencia severa por nuestra parte. En este acuerdo no hay nada que limite nuestra responsabilidad por daños a la vida, al cuerpo y a la salud.