

CONDICIONES GENERALES APLICABLES AL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO DE PAYMENT KIT S.L/ TSG PAGOS.

INTRODUCCIÓN

El presente documento recoge la información que las entidades deben facilitar a los usuarios de servicios de pago, con carácter previo a la emisión de una orden de pago, de conformidad con lo previsto en la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, sobre transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. Asimismo, en el presente documento también se regulan los derechos y obligaciones esenciales de los usuarios del servicio de envío de dinero, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

PAYMENT KIT S.L. (en adelante denominada PAYMENT KIT) es una entidad acogida al régimen de exención de autorización establecido en el artículo 14 del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (“RDL 19/2018”), para la prestación del servicio de envío de dinero previsto en el artículo 1.2.f) del RDL 19/2018.

PAYMENT KIT está sujeta al régimen de inscripción separada en el Registro Especial de entidades de pago del Banco de España acogidas al régimen de exención establecido en el art. 14 RDL 19/2018, con el número de codificación 6933, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (en adelante, “RD 736/2019”).

1. INFORMACIÓN QUE EL CLIENTE DEBERÁ FACILITAR A PAYMENT KIT Y PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE ÓRDENES DE ENVÍO DE DINERO

PAYMENT KIT aceptará órdenes de envío de dinero emitidas por el cliente tanto a través de sus locales abiertos al público como a través de la plataforma alojada en la

página web de PAYMENT KIT, www.tsgpagos.com, cuya ejecución se registrará con arreglo a lo previsto en el siguiente procedimiento:

1.1. Operaciones de pago presenciales

El cliente (también denominado “ordenante”) podrá emitir sus órdenes de envío de dinero a través de las oficinas abiertas al público en Madrid y en las comunidades autónomas de Barcelona, Andalucía, Valencia, Galicia y las Islas Canarias. Para la emisión de una orden de envío de dinero, el cliente debe facilitar la siguiente información:

- a) Datos relativos al ordenante: nombre, apellidos, número del documento de identificación válido, dirección, teléfono, actividad económica, profesional o empresarial, concepto por el que se realiza el envío de dinero, e importe a enviar en euros o, en su caso, en divisa. Los documentos de identificación válidos son los siguientes:
- DNI
 - Tarjeta de residencia.
 - Tarjeta de Identidad de Extranjero.
 - Pasaporte (exclusivamente para extranjeros).
 - Carta o tarjeta oficial de identidad personal expedida por las autoridades de origen (exclusivamente para ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo).
 - Documento de identidad expedido por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación español (exclusivamente para el personal de las representaciones diplomáticas y consulares de terceros países en España).
 - Documento nacional de identidad con garantías de autenticidad que incorpore fotografía, expedido por una autoridad gubernamental del país de origen.
- b) El ordenante deberá mostrar el documento de identificación original y vigente. Si el ordenante actúa en nombre de otra persona deberá facilitar la anterior información respecto de dicha persona, además de aportar un documento que acredite el poder del representante. El cliente, además, debe cumplimentar y firmar la ficha de cliente que le será facilitada por PAYMENT KIT y aportar, cuando le sea requerido por la compañía, documentación acreditativa de su actividad profesional o empresarial, así como en su caso de la procedencia de los fondos.
- En caso de clientes que ordenen transferencias con el exterior cuyo importe, bien singular, bien acumulado en cada trimestre natural, supere los 3.000€ deberán cumplimentar el formulario que les facilita PAYMENT KIT y aportar la

documentación necesaria para justificar la actividad profesional o empresarial, así como en su caso la procedencia de los fondos. Asimismo, en dichos supuestos, deberán aportar un justificante de residencia reciente en España (con una antigüedad inferior a tres meses), cuando en el documento de identificación exhibido conste un domicilio en el extranjero. Se pueden dar dos casos:

- Que el justificante de residencia esté a nombre del propio cliente, (cliente, (recibo de la luz, certificado de empadronamiento, documentación fiscal, recibo de alquiler etc.)
 - Que el justificante de residencia esté a nombre de un tercero y el cliente reside en su vivienda con su consentimiento. En este caso, se deberá aportar el justificante de residencia a nombre del tercero, autorización firmada por el mismo permitiendo la residencia del cliente en la vivienda de la que es titular, y un documento de identidad válido de entre los admitidos como válidos por PAYMEN KIT.
- c) A continuación, el cliente facilitará al operador los datos identificativos del beneficiario (o, en su caso, del beneficiario/titular de la Giftcard o de la Tarjeta Omega) y los demás datos de la orden de envío de dinero: nombre, apellidos, teléfono de contacto, dirección completa, relación o vínculo con el ordenante, población, país de destino, importe en euros, la divisa de destino, método de pago para proveer los fondos a PAYMENT KIT (efectivo o ingreso en cuenta de la entidad) y modalidad de entrega de los fondos al beneficiario:
- Pagos en Venezuela: (i) recarga de “Giftcard” en dólares estadounidenses (USD), (ii) recarga de Tarjeta Omega en bolívares (Bs) o en dólares estadounidenses (USD) (iii) abono en cuenta bancaria del beneficiario en bolívares (Bs).
 - Pagos en otros destinos: (i) Abono en cuenta bancaria del beneficiario, (ii) pago en efectivo en oficinas de la entidad corresponsal, o (iii) pago en efectivo en el domicilio del beneficiario.
 - PAYMENT KIT no será responsable de la ejecución defectuosa o no ejecución de una operación de pago cuando la información facilitada por el cliente respecto a los datos del beneficiario (o, en su caso, del beneficiario/titular de la Giftcard o de la Tarjeta Omega) sea incorrecta.
- d) El operador de PAYMEN KIT facilitará al cliente los datos de la orden de envío de dinero, incluyendo importe a pagar al beneficiario en divisa, comisión y tipo de cambio aplicado.
- e) A continuación, el ordenante deberá proveer al operador los fondos de la orden de envío de dinero, entre las siguientes opciones habilitadas:

- Pago en efectivo: el cliente abonará los fondos en efectivo al operador de la oficina de PAYMENT KIT.
 - Pago con tarjeta de débito o crédito: el cliente deberá acercar la tarjeta al TPV físico (datáfono), proveído por la entidad bancaria de PAYMENT KIT. A través del TPV físico, el cliente podrá emitir la correspondiente autorización a la entidad emisora de la tarjeta para el pago a PAYMENT KIT del importe de la provisión de fondos, que incluye el importe en euros de la orden de envío de dinero, más la comisión aplicada.
 - Ingreso en la cuenta bancaria PAYMENT KIT: el cliente deberá efectuar el ingreso del importe de la provisión de fondos en la cuenta bancaria de PAYMENT KIT no más tarde del día laborable bancario siguiente, que incluye el importe en euros de la orden de envío de dinero, más la comisión aplicada, indicando en el concepto del ingreso el número de referencia asignado a la operación. Posteriormente, deberá acceder de nuevo a su área de cliente en la Web Payment Kit, seleccionar la orden de envío de dinero categorizada con “pago pendiente” y adjuntar el justificante del ingreso bancario.
- f) El operador de PAYMENT KIT entregará al cliente el documento de liquidación de la operación, que el operador deberá imprimir, con objeto de que el cliente lo firme y reciba una copia del mismo.

1.2. Operaciones de pago no presenciales a través de la web de PAYMENT KIT www.tsgpagos.com

- a) El cliente deberá registrarse a través en la página web de PAYMENT KIT, www.tsgpagos.com, facilitando a tal fin la información requerida en los campos obligatorios: nombre, apellidos, país de residencia, país de nacimiento, fecha de nacimiento, teléfono móvil, y dirección de e-mail.
- Acto seguido, se le solicita la creación de una contraseña. Una vez registrado, se le enviará un e-mail con un link que permitirá verificar la dirección de correo electrónico facilitada con el fin de activar la cuenta. Seguidamente, el cliente podrá acceder a su área personal donde se le requerirá cumplimentar datos adicionales: dirección completa, ocupación e ingresos mensuales. Asimismo, deberá consignar los datos relativos al documento de identidad, nacionalidad, tipo de documento, número de documento, fecha de emisión, caducidad y lugar de emisión.
- b) El registro requerirá responder a una serie de preguntas relativas a Personas con Responsabilidad Pública (PRP) y al titular real.

- c) Para que el registro sea válido además de cumplimentar los datos, el cliente deberá aportar un documento de identidad válido por cualquiera de estas vías:
- Adjuntando el documento de identidad durante el procedimiento de registro.
 - Enviando copia del documento de identidad a la siguiente dirección de correo electrónico: registrokyc@tasgpagos.com

Los documentos de identificación válidos para personas físicas son los siguientes:

- DNI
 - Tarjeta de residencia.
 - Tarjeta de Identidad de Extranjero.
 - Pasaporte (*exclusivamente para extranjeros*).
 - Carta o tarjeta oficial de identidad personal expedida por las autoridades de origen (*exclusivamente para ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo*).
 - Documento de identidad expedido por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación español (*exclusivamente para el personal de las representaciones diplomáticas y consulares de terceros países en España*).
 - Documento nacional de identidad con garantías de autenticidad que incorpore fotografía, expedido por una autoridad gubernamental del país de origen.
- d) El cliente, además, deberá aportar un justificante de residencia reciente en España (con una antigüedad inferior a tres meses), cuando este realice operaciones cuyo importe, bien singular, bien acumulado en cada trimestre natural, supere los 3.000 euros y en el documento de identificación exhibido conste un domicilio en el extranjero. Se pueden dar dos supuestos:
- Que el justificante de residencia esté a nombre del propio cliente, (cliente, (recibo de la luz, certificado de empadronamiento, documentación fiscal, recibo de alquiler etc.)
 - Que el justificante de residencia esté a nombre de un tercero y el cliente reside en su vivienda con su consentimiento. En este caso, se deberá aportar el justificante de residencia a nombre del tercero, autorización firmada por el mismo permitiendo la residencia del cliente en la vivienda de la que es titular, y un documento de identidad válido de entre los admitidos como válidos por PAYMENT KIT.

Asimismo, en caso de clientes que ordenen transferencias con el exterior cuyo importe, bien singular, bien acumulado en cada trimestre natural, supere los 3.000€, deberán cumplimentar el formulario que les facilita PAYMENT KIT y aportar la documentación necesaria para justificar la actividad profesional o empresarial, así como en su caso la procedencia de los fondos.

A partir de la recepción de los documentos acreditativos de la identidad, PAYMENT KIT revisará la información facilitada en el proceso de registro junto con el documento de identidad y si todo es correcto se aprobará el alta del cliente. PAYMENT KIT confirmará el alta al cliente mediante el envío de un e-mail para que pueda comenzar a ordenar envíos de dinero. Asimismo, PAYMENT KIT podrá solicitar documentación adicional referente a su actividad profesional o empresarial, así como en su caso de la procedencia de los fondos, e incluso bloquear el perfil del cliente, en el caso de que aprecie situaciones de riesgo.

- e) Con carácter previo a la emisión de una orden de envío de dinero, el cliente deberá acceder a su área privada y seleccionar la opción “*Enviar dinero*” dónde se le requerirá para que introduzca los datos de la orden de envío: el país de origen, la divisa de origen, los datos del beneficiario (o, en su caso, del beneficiario/titular de la Giftcard o de la Tarjeta Omega) -nombre, apellidos, teléfono de contacto, dirección completa, relación o vínculo con el ordenante y población- país de destino, el método de pago para proveer a PAYMENT KIT los fondos de la operación de envío de dinero, entre las opciones disponibles, importe a enviar en euros o a recibir por el beneficiario en la divisa del país de destino y la modalidad de abono en destino:
- Pagos en Venezuela: (i) recarga de “Giftcard” en dólares estadounidenses (USD), (ii) recarga de Tarjeta Omega en bolívares (Bs) o en dólares estadounidenses (USD) (iii) abono en cuenta bancaria del beneficiario en bolívares.
 - Pagos en otros destinos: (i) Abono en cuenta bancaria del beneficiario, (ii) pago en efectivo en oficinas de la entidad corresponsal, o (iii) pago en efectivo en el domicilio del beneficiario.
- g) El Cliente también puede generar y añadir “beneficiarios de confianza” cumplimentando los datos de dichos beneficiarios, tras lo que se aplicará autenticación reforzada al cliente, enviándole una clave de un único uso (“OTP”) por SMS a su teléfono móvil, que el cliente deberá introducir. En el caso de tener un beneficiario ya creado solo deberá elegirlo al emitir la orden de envío de dinero. Los campos de la orden se cumplimentarán automáticamente y el cliente sólo deberá introducir el importe a enviar en euros o a recibir por el beneficiario en la divisa del país de destino.
- h) En ese momento se mostrarán todos los datos de la operación: datos del ordenante, datos del beneficiario (o, en su caso, del beneficiario/titular de la Giftcard o de la Tarjeta Omega), comisión y el tipo de cambio aplicados, importe a entregar en euros importe en divisa que recibirá el beneficiario y modalidad de

entrega escogida. Si el cliente está conforme con los datos de la operación, deberá seleccionar la opción “aceptar” para acceder a la “fase de pago”, en la que el cliente deberá entregar a PAYMENT KIT los fondos en euros correspondientes a la operación de envío de dinero.

- i) De manera previa a la fase de pago, se pondrá a disposición del cliente el documento de condiciones generales aplicables al servicio de envío de dinero ofrecido por PAYMENT KIT y el documento de privacidad que el cliente deberá aceptar expresamente seleccionando la opción “aceptar” para poder proseguir con la emisión de la orden de envío de dinero.
- j) En ese momento, PAYMENT KIT generará una clave aleatoria de un único uso (OTP) que remitirá al cliente vía SMS y que el cliente utilizará para autenticarse, permitiéndole acceder a la fase de pago y continuar con la operación.
- k) En este momento, se inicia la “fase de pago”. El cliente deberá seleccionar el método escogido para proveer a PAYMENT KIT los fondos correspondientes a la operación de envío de dinero, entre las siguientes opciones habilitadas:
 - Tarjeta Débito/Crédito: El cliente deberá introducir los datos de su tarjeta (titular, número de tarjeta, caducidad y código de seguridad (CVV)) en el TPV virtual integrado en la Web Payment Kit / TSG Pagos, y autorizar la operación de pago con tarjeta conforme a los requisitos exigidos por la entidad emisora de la tarjeta del cliente.
 - Transferencia bancaria: El sistema le indicará los datos bancarios de PAYMENT KIT para que pueda ordenar a su banco la transferencia del importe de la provisión de fondos a PAYMENT KIT, que incluye el importe en euros de la orden de envío de dinero, más la comisión aplicada.
 - Ingreso en efectivo en la cuenta bancaria de PAYMENT KIT: el cliente deberá efectuar el ingreso del importe de la provisión de fondos en la cuenta bancaria de PAYMENT KIT no más tarde del día laborable bancario siguiente, que incluye el importe en euros de la orden de envío de dinero, más la comisión aplicada, indicando en el concepto del ingreso el número de referencia asignado a la operación. Posteriormente, deberá acceder de nuevo a su área de cliente en la Web Payment Kit, seleccionar la orden de envío de dinero categorizada con “pago pendiente” y adjuntar el justificante del ingreso bancario.

Si se trata del primer envío de dinero realizado por el cliente, sólo se admitirá dicha entrega de fondos mediante transferencia bancaria.

- 1) El cliente podrá consultar todos los datos de su operación y el estado en que se encuentra su envío de dinero en el apartado “Histórico” de su área privada. Incluso podrá comunicar cualquier incidencia en relación con la operación realizada.

1.3. Pago de operaciones de envío de dinero en Venezuela para la recarga de Tarjeta regalo “Giftcard” de MULTIMAX y Grupo CLX y de Tarjeta prepago OMEGA

- a) Las Tarjetas regalo o “Giftcards” están emitidas por las cadenas de establecimientos venezolanas “MULTIMAX” o “Grupo CLX” a favor de los beneficiarios o titulares en Venezuela.

Las órdenes de envío de dinero destinadas a la recarga de estas tarjetas únicamente podrán emitirse en dólares estadounidenses (USD) y los beneficiarios de estas órdenes de envío de dinero serán las entidades venezolanas emisoras de estas tarjetas, MULTIMAX, C.A. (“MULTIMAX”) y CLX SAMSUNG, C.A. (“Grupo CLX”).

MULTIMAX y Grupo CLX efectuarán la recarga de la Tarjeta regalo en el mismo día hábil en el que reciban los fondos destinados a la recarga, informando inmediatamente al titular de la Giftcard de la recarga y de la disponibilidad del saldo.

El titular de la Giftcard podrá utilizar su tarjeta después (i) para realizar la compra de productos específicos, exclusivamente en los establecimientos de las cadenas venezolanas “Grupo CLX” y “MULTIMAX”, o bien (ii) para solicitar en estos establecimientos la entrega en efectivo, en dólares estadounidenses (USD), del saldo recargado, todo ello de conformidad con el régimen que tenga convenido con MULTIMAX o Grupo CLX para el uso de la tarjeta regalo.

- b) Las Tarjetas prepago OMEGA están emitidas por la entidad bancaria venezolana BANCO NACIONAL DE CREDITO, con la marca de la empresa venezolana “OMEGA”, a favor de los titulares en Venezuela.

Las órdenes de envío de dinero destinadas a la recarga de las Tarjetas Omega podrán emitirse en bolívares (Bs) o en dólares estadounidenses (USD) y el beneficiario de estas órdenes de envío de dinero será la entidad venezolana OMEGA CAPITAL C.A. (“OMEGA”),

OMEGA efectuará la recarga de la Tarjeta Omega en el mismo día hábil en el que reciba los fondos destinados a la recarga, informando inmediatamente al titular de la Tarjeta Omega de la recarga y de la disponibilidad del saldo.

Las Tarjetas Omega están vinculadas a la marca de tarjetas “Maestro”, para permitir su uso en los establecimientos que acepten las tarjetas vinculadas a esta marca como medio de pago.

Los titulares de la Tarjeta Omega podrán disponer del saldo recargado en la misma de conformidad con el régimen que tengan convenido con la entidad emisora para el uso de la Tarjeta Omega.

2. COMISIONES Y GASTOS QUE EL CLIENTE DEBE ABONAR POR EL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO.

El ordenante deberá abonar a PAYMENT KIT por la prestación del servicio de envío de dinero únicamente una comisión. Las comisiones que PAYMENTKIT aplica al ordenante por la prestación del servicio de envío de dinero se describen el **Anexo I**. PAYMENT KIT no repercutirá ni al ordenante ni al beneficiario ningún gasto adicional por la prestación del servicio de envío de dinero.

El pago de las comisiones correrá a cargo del ordenante de las mismas, sin que éste pueda repercutir, ni total ni parcialmente, nada al beneficiario.

PAYMENT KIT no repercutirá ni al remitente ni al beneficiario ningún gasto derivado de la gestión de la transferencia.

3. TIPOS DE CAMBIO APLICADOS.

En el caso de que el importe de la orden de envío de dinero deba abonarse en divisa distinta de la de la entrega de los fondos, el tipo de cambio utilizado en la conversión se mostrará al cliente, junto con el resto de los datos de la orden de envío de dinero, antes de acceder a la “fase de pago”, con objeto de que el cliente lo conozca previamente y muestre su conformidad.

Así mismo, estarán disponibles en el tablón de anuncios existente en cada local de PAYMENT KIT y en la página web de la compañía (www.tsgpagos.com) mediante un vínculo en la ventana de inicio del proceso de envío de dinero.

En todo caso, el tipo de cambio se comunicará al cliente con carácter previo a la realización de la orden de envío de dinero.

4. AUTORIZACIÓN POR EL ORDENANTE Y RECEPCIÓN POR PAYMENT KIT DE LA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO.

Las órdenes de envío de dinero se considerarán autorizadas por el ordenante cuando (i) éste haya dado el consentimiento para su ejecución, lo que sucederá en el momento en el que éste seleccione la opción “*aceptar*” tras completar el proceso de emisión de la orden de envío de dinero, en el caso de que las operaciones de pago no presenciales a través de la página web; (ii) o en el caso de las operaciones presenciales en las oficinas

de PAYMENT KIT, cuando el cliente firme el documento de liquidación de la operación de pago, previa entrega a PAYMENT KIT del importe de la orden de envío de dinero y una vez haya facilitado toda la información y documentación solicitada por la compañía, así como cumplimentado los formularios requeridos a tal fin.

Las operaciones de pago se entenderán recibidas por PAYMENT KIT a efectos de iniciar su ejecución en los siguientes momentos, dependiendo de método escogido por el cliente para entregar a PAYMENT KIT los fondos correspondientes a la orden de envío de dinero:

- (i) En el caso de entrega de los fondos en efectivo en la oficina de PAYMENT KIT, la operación de pago se entenderá recibida por PAYMENT KIT en el momento en el que el cliente firme el documento de liquidación de la operación de pago.
- (ii) En el caso de pago con tarjeta, en el momento en el que PAYMENT KIT reciba a través del TPV físico o virtual la confirmación de la autorización de la operación de pago con tarjeta por parte de la entidad emisora de la misma.
- (iii) En el caso tanto transferencia bancaria como de ingreso en efectivo en la cuenta bancaria de PAYMENT KIT, en el momento en el que PAYMENT KIT haya comprobado el abono en su cuenta bancaria de la provisión de los fondos correspondiente a la orden de envío de dinero.

5. REVOCACIÓN Y RECHAZO DE LA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO

El cliente no podrá revocar una orden de envío de dinero después de ser recibida por PAYMENT KIT, salvo que el cliente y PAYMENT KIT acuerden lo contrario, de conformidad con lo previsto en el artículo 52, apartados 1 y 5, del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

PAYMENT KIT podrá rechazar la ejecución de una orden de envío de dinero, en los términos previstos en el artículo 51 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, notificando al cliente dicha negativa y, en lo posible, los motivos de la misma, así como el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que la hayan motivado, salvo que otra norma prohíba tal notificación.

En el caso de que el cliente haya optado por entregar a PAYMENT KIT los fondos correspondientes a la orden de envío de dinero mediante ingreso en efectivo en la cuenta bancaria de PAYMENT KIT, si transcurrido un día laborable bancario desde la emisión de la orden de envío de dinero el ordenante no hubiera efectuado el ingreso en la cuenta bancaria de PAYMENT KIT, la orden de envío de dinero será rechazada.

En caso de que PAYMENT KIT rechace la ejecución de una orden de envío de dinero, ésta devolverá los fondos al cliente en el día hábil posterior al momento del rechazo

utilizando el mismo medio por el cual PAYMENT KIT recibió los fondos, salvo que por imperativo legal no pueda realizar tal reembolso.

6. PLAZO MÁXIMO DE EJECUCIÓN DE LA OPERACIÓN DE PAGO

El importe de la operación de pago se abonará al beneficiario en el plazo más breve posible desde el momento de la recepción de la orden de envío de dinero por PAYMENT KIT, dependiendo de las entidades corresponsales que puedan intervenir en la ejecución del pago.

Las operaciones de envío de dinero para el pago al beneficiario en Venezuela se abonarán en el plazo de 12 h. a 48 h. desde la recepción de la orden de pago por parte de Payment Kit, dependiendo de los tiempos de procesamiento de las transferencias por parte de los bancos venezolanos.

7. NO EJECUCIÓN O EJECUCIÓN DEFECTUOSA DE UNA OPERACIÓN DE PAGO

PAYMENT KIT será responsable frente al ordenante de la correcta ejecución de la operación de pago recibida de éste hasta el momento en que su importe se abone al beneficiario, salvo que la información facilitada por el ordenante para la ejecución de la orden de envío de dinero a que se refiere el apartado 1) fuese incorrecta, en cuyo caso PAYMENT KIT no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, PAYMENT KIT hará esfuerzos razonables por recuperar los fondos de la operación de pago.

En el caso de órdenes de envío de dinero no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, cuando PAYMENT KIT sea responsable ante el cliente con arreglo a lo indicado en el párrafo anterior, PAYMENT KIT devolverá sin demora injustificada al cliente la cantidad correspondiente a la operación de pago, por el mismo medio por el cual PAYMENT KIT recibió los fondos.

En todo caso, PAYMENT KIT tratará de averiguar inmediatamente, previa petición y con independencia de su responsabilidad, los datos relativos a la operación de pago y notificará al ordenante los resultados.

8. RESPONSABILIDAD DEL ORDENANTE EN CASO DE OPERACIONES DE PAGO NO AUTORIZADAS.

El ordenante soportará todas las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas si el ordenante ha incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera

fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones que establece las presentes condiciones generales.

En todo caso, PAYMENT KIT tratará de averiguar inmediatamente, previa petición y con independencia de su responsabilidad, los datos relativos a la operación de pago y notificará al ordenante los resultados.

9. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE

9.1 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

PAYMENT KIT dispone de un Servicio de Atención al Cliente, de conformidad con las obligaciones previstas en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, cuya finalidad es atender y resolver tanto las quejas como las reclamaciones que formulen los clientes de la entidad. Los datos de contacto del SAC son los siguientes:

PAYMENT KIT S.L.

Calle Martinez Villergas, N°49, Bloque V, Planta 1, Puerta 133, 28027 Madrid.

e-mail: atc@tsgpagos.com

El Servicio de Atención al Cliente resolverá las quejas y reclamaciones presentadas en el plazo de 15 días hábiles desde su presentación. En situaciones excepcionales, si por razones ajenas a la voluntad de PAYMENT KIT no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles, PAYMENT KIT enviará dentro de este plazo una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el cliente recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

El procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones se describe en el Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, que se encuentra a disposición de los clientes en la página web de PAYMENT KIT, www.tsgpagos.com, y del Banco de España (www.bde.es).

9.2 RECLAMACIÓN ANTE EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES DEL BANCO DE ESPAÑA

En el caso de que la reclamación presentada ante el Servicio de Atención del Cliente de la compañía fuese desestimada o bien hubiera transcurrido el plazo de quince días para resolver sin que el citado Servicio de Atención al Cliente hubiera contestado, el cliente

podrá presentar su reclamación ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España:

BANCO DE ESPAÑA
Departamento de Conducta de Entidades
C/ Alcalá 48, 28014 Madrid
900 54 54 54 / 91 338 8830

<https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/reclamaciones-y-reclamaciones-transparencia-buenas-practicas-p104.html>

10. INFORMACIÓN PARA EL ORDENANTE TRAS LA RECEPCIÓN POR PAYMENT KIT DE LA ORDEN DE ENVÍO DE DINERO

Inmediatamente después de la recepción de la orden de pago, PAYMENT KIT facilitará o pondrá a disposición del ordenante la información que se indica a continuación, mediante la entrega de un documento de liquidación de la operación de envío de dinero en papel o mediante puesta a disposición del cliente del documento de liquidación en el área privada de la página web de PAYMENT KIT para su descarga e impresión:

- Un número de referencia que permita identificar la orden de envío de dinero.
- El importe de la orden de envío de dinero en la moneda utilizada en dicha orden euros.
- La cantidad total correspondiente a la comisión y, en su caso, los gastos de la operación de envío de dinero que debe abonar el ordenante, con un desglose de los mismos, en su caso.
- El tipo de cambio utilizado en la operación y el importe que se abonará al beneficiario en la divisa indicada por el ordenante.
- La modalidad de entrega de los fondos al beneficiario escogida por el ordenante.
- La fecha de la recepción de la orden de envío de dinero.

11. INFORMACION ADICIONAL

11.1 DEFINICIONES

- a. *Día hábil*: Son días laborables bancarios todos los días del año, excepto sábados y domingos, festivos, sean de ámbito nacional, autonómico o local, y los restantes días en los que, atendiendo al calendario laboral de la entidad en la localidad de que se trate, aquélla carezca de actividad.

- b. *Servicio de envío de dinero:* Servicio de pago que permite bien recibir fondos de un ordenante sin que se cree ninguna cuenta de pago a nombre del ordenante o del beneficiario, con el único fin de transferir una cantidad equivalente a un beneficiario o a otro proveedor de servicios de pago que actúe por cuenta del beneficiario, o bien recibir fondos por cuenta del beneficiario y ponerlos a disposición de éste.
- c. *Usuario de servicios de pago:* Persona física que haga uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, como beneficiario o ambos.
- d. *Ordenante:* Persona física que dicta una orden de envío de dinero. Es el cliente de Payment Kit.
- e. *Beneficiario/Titular:* Persona física o jurídica que sea el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de la operación de envío de dinero. En el caso de operaciones de envío de dinero que tengan como finalidad la recarga bien de tarjetas regalo (“Giftcards”) MULTIMAX o CLX, o bien de Tarjetas Omega, los beneficiarios de las órdenes de envío de dinero serán estas entidades.
- f. *Entidad corresponsal:* Entidad con la que PAYMENT KIT tiene un acuerdo de corresponsalía para el abono de los fondos al beneficiario en el país de destino.

11.2 COMUNICACIÓN A LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE PAGO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO

El presente documento se encontrará a disposición de todos los clientes en las oficinas abiertas al público de PAYMENT KIT, sí como en la página web de la PAYMENT KIT (www.tsgpagos.com). No obstante, el cliente tendrá derecho a recibir previamente y en cualquier momento esta información en soporte papel, previa solicitud expresa a PAYMENT KIT.

Asimismo, si la transmisión de información o notificaciones se efectuara por medios telemáticos, se informará al cliente previamente de los requisitos técnicos aplicables al equipo y a los programas informáticos. PAYMENT KIT facilitará al Titular toda la información legalmente exigible en castellano.

11.3 PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE SOSPECHA DE FRAUDE Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

PAYMENT KIT dispone de un procedimiento seguro de notificación al cliente para el supuesto de que existan sospechas de fraude, fraude real o amenazas de seguridad vinculados al servicio de pago.

En caso de que PAYMENT KIT notifique una anomalía o contingencia relacionadas con asuntos de seguridad, lo notificará al cliente de manera inmediata, a la dirección de contacto o al número de teléfono que el cliente haya proporcionado.

En el supuesto de que el cliente percibiera riesgos de seguridad, o necesite solicitar o notificar cualquier anomalía o problema relacionado con cuestiones de seguridad, deberá notificarlo a la mayor brevedad a PAYMENT KIT a la siguiente dirección: atc@tsgpagos.com

PAYMENT KIT proporcionará asistencia técnica al cliente ante cualquier solicitud o notificación de anomalías o problemas relacionados con cuestiones de seguridad o para minimizar las consecuencias de los riesgos existentes.

PAYMENT KIT podrá rechazar la ejecución de las órdenes e instrucciones recibidas por medios no habilitados por PAYMENT KIT para la operativa habitual o aquéllas que no hayan sido validadas con los elementos de seguridad correspondientes. Dicho rechazo no supondrá en ningún caso la asunción de responsabilidad alguna por parte de PAYMENT KIT.

El cliente tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad pertinentes en relación con las claves de acceso facilitadas por PAYMENT KIT. En concreto:

- Cambiar con regularidad las claves de acceso.
- No enviar nunca por correo electrónico ni mensaje las claves de acceso, ni compartirlas en redes sociales.
- Desconfiar de correos y mensajes que no provengan de una fuente legítima.
- No facilitar datos confidenciales.
- Notificar de manera inmediata a PAYMENT KIT cualquier sospecha o duda en relación con las claves de acceso.

11.4 MEDIDAS DE GARANTÍA

En cumplimiento del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, PAYMENT KIT garantiza que los fondos recibidos de los clientes para la ejecución de las órdenes de envío de dinero se encuentran salvaguardados de conformidad con las medidas previstas en el artículo 21 del citado Real Decreto-ley y en el artículo 16 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.

A tal fin, no se mezclarán en ningún momento dichos fondos con los fondos de ninguna otra persona física o jurídica que no sea cliente de la compañía.

Asimismo, en el caso de que al final del día hábil siguiente al día en el que PAYMENT KIT recibió los fondos del cliente, éstos no se hayan abonado al beneficiario o, en su

caso, transferido al corresponsal, quedarán depositados en una de las cuentas bancarias separadas de PAYMENT KIT o en una entidad crédito domiciliada en Estados miembros de la Unión Europea.

El cliente de PAYMENT KIT gozará del derecho de separación sobre la citada cuenta bancaria separada, de conformidad con la normativa concursal, como beneficiario de los servicios de pago prestados por PAYMENT KIT, con respecto a posibles reclamaciones de otros acreedores de la entidad, en particular en caso de insolvencia.

12. NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES

- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.
- Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
- Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre las Condiciones Generales de Contratación.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 22/2007, de 11 julio de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros.

ANEXO 1. TABLA DE COMISIONES

PAYMENT KIT / TSG Pagos | TARIFAS Y COMISIONES.
Vigentes a Partir del 01-07-2023

Pagos en Venezuela		
Servicio / Modo de Pago	Descripción	Comisión por Transacción
Recarga de "Giftcard" en dólares estadounidenses (USD)	Cargo de Giftcard en efectivo en los puntos de venta del Grupo CLS - Bolivianos	5,00%
Recarga de Tarjeta Omega en bolívares (Bo) o en dólares estadounidenses (USD)	Recarga de Tarjeta prepagada Omega en Bolívares (Bo) o en dólares estadounidenses (USD)	1,50%
Abono en cuenta bancaria del beneficiario en bolívares (Bo)	Abono en cuenta bancaria del beneficiario en bolívares (Bo)	1,50%

Otros Destinos | Internacionales
Pago con abono en cuenta bancaria del beneficiario Pago en efectivo en oficinas de la entidad correspondiente en País destino

ESPASA Ercos Nacionales	Desde	Hasta	Cargo (€)
	0	50	3,50 €
50	100	4,50 €	
100	150	5,50 €	
150	200	6,50 €	
200	300	12,00 €	
300	400	18,00 €	
400	500	21,00 €	
500	600	26,00 €	
600	700	28,00 €	
700	800	30,00 €	
800	900	35,00 €	
900	1000	38,00 €	
1000	2000	42,00 €	
2000	3000	58,00 €	

EUROPA Y RESTO DE PAISES Albania, Azerbaijan, Bélgica, Estonia, Francia, Gran Bretaña, Grecia, Hungría, Italia, Letonia, Lituania, Polonia, Portugal, Rumanía, Turquía y Uzbekistán	Desde	Hasta	Cargo (€)
	0	100	6,00 €
100	200	10,00 €	
200	300	15,00 €	
300	400	18,00 €	
400	500	23,00 €	
500	600	27,00 €	
600	700	30,00 €	
700	800	32,00 €	
800	900	35,00 €	
900	1000	38,00 €	
1000	2000	50,00 €	
2000	3000	60,00 €	

UCRANIA (€)	Desde	Hasta	Cargo (€)
	0	50	3,50 €
50	100	4,50 €	
100	200	5,50 €	
200	300	8,50 €	
300	400	12,00 €	
400	500	18,00 €	
500	600	25,00 €	
600	700	30,00 €	
700	800	35,00 €	
800	900	38,00 €	
900	1000	40,00 €	
1000	1500	27,00 €	
1500	2000	30,00 €	
2000	2500	34,00 €	
2500	3000	38,00 €	

RUSIA (€)	Desde	Hasta	Cargo (€)
	0	100	5,00 €
100	200	7,00 €	
200	300	8,00 €	
300	500	12,00 €	
500	800	20,00 €	
800	1200	25,00 €	
1200	1400	28,00 €	
1400	2000	35,00 €	
2000	2500	40,00 €	
2500	3000	48,00 €	

PAISES FRANCO CFA Benin, Burkina Faso, Camerun, Congo, Costa de Marfil, Guinea Ecuatorial, Guinea Bissau, Mali, Níger, Senegal y Togo	Desde	Hasta	Cargo (€)
	0	50	3,50 €
50	100	4,50 €	
100	200	5,50 €	
200	300	8,50 €	
300	500	10,00 €	
500	800	38 del Mes	
800	1200	38 del Mes	
1200	2000	38 del Mes	
2000	3000	38 del Mes	

ASIA En Moneda Local y Dólares	Desde	Hasta	Cargo (€)
	0	500	5,00 €
500	1000	5,00 €	

AMERICA En Moneda Local y Dólares	Desde	Hasta	Cargo (€)
	0	500	5,00 €
500	1000	5,00 €	

AFRICA En Moneda Local y Dólares	Desde	Hasta	Cargo (€)
	0	500	5,00 €
500	1000	5,00 €	

TASA ORO	Desde	Hasta	Cargo (€)
	0	500	5,00 €
500	1000	6,00 €	

TASA ORO PLUS	Desde	Hasta	Cargo (€)
	0	1000	5,00 €

RUMANIA	Desde	Hasta	Cargo (€)
	0	100	4,50 €
100	200	7,00 €	
200	300	9,00 €	
300	400	12,00 €	
400	500	16,00 €	
500	600	21,00 €	
600	700	26,00 €	
700	800	30,00 €	
800	900	34,00 €	
900	1000	38,00 €	
1000	1200	45,00 €	
1200	1400	50,00 €	
1400	1600	55,00 €	
1600	2000	65,00 €	
2000	2500	75,00 €	
2500	3000	80,00 €	

GEORGIA / ARMENIA / MOLDAVIA (€)	Desde	Hasta	Cargo (€)
	0	50	3,50 €
50	100	4,50 €	
100	200	7,00 €	
200	300	9,50 €	
300	400	10,50 €	
400	500	13,00 €	
500	600	15,00 €	
600	700	18,00 €	
700	800	20,00 €	
800	900	23,00 €	
900	1000	25,00 €	
1000	1500	38,00 €	
1500	2000	45,00 €	

BULGARIA Moneda Local y Euro	Desde	Hasta	Cargo (€)
	0	100	5,00 €
100	200	6,00 €	
200	300	8,00 €	
300	500	10,00 €	
500	700	15,00 €	
700	1200	20,00 €	
1200	1500	20,00 €	
1500	1700	25,00 €	
1700	2200	30,00 €	
2200	2500	35,00 €	
2500	3000	40,00 €	